



Jaarverslag 2020

DAS Holding N.V.
Amsterdam



Meesters in juridische hulp

Inhoud

→ Over DAS

- 3 DAS in vogelvlucht
- 4 Meerjarenoverzicht
- 5 Bericht van de CEO
- 8 Strategische transitie tot brede juridisch dienstverlener

→ DAS Trends en ontwikkelingen

- 12 Trends en ontwikkelingen
- 18 Business review
- 22 Vooruitblik 2021
- 24 DAS Mens en maatschappij
- 30 De rol van DAS in de maatschappij

→ Corporate governance

- 35 Risicomanagement
- 49 Solvency II
- 52 Corporate governance en regelgeving
- 57 De directie
- 59 De Raad van Commissarissen
- 60 Bericht van de Raad van Commissarissen

→ Jaarrekening

- 65 Geconsolideerde jaarrekening 2020
- 69 Toelichting behorende tot de geconsolideerde jaarrekening 2020
- 96 Toelichting op de geconsolideerde winst-en-verliesrekening
- 103 Enkelvoudige jaarrekening 2020
- 105 Toelichting op de enkelvoudige jaarrekening 2020
- 107 Toelichting op de enkelvoudige balans
- 110 Toelichting op de enkelvoudige winst-en-verliesrekening

→ Overige gegevens

- 112 Statutaire winstverdeling
- 113 Controleverklaring van de onafhankelijke accountant
- 116 Colofon

DAS in vogelvlucht

DAS maakt het recht toegankelijk voor iedereen. Al ruim vijftig jaar helpt DAS consumenten, bedrijven en overheden bij juridische geschillen.

Kerncijfers 2020

€ 219 miljoen

Premie-inkomsten en opbrengsten belegging

€ 42 miljoen

Omzet creditmanagement en overige baten

€ 276 miljoen

Totale baten

€ 9 miljoen

EBITDA



Onze klanten

- Consumenten
- Zzp'ers
- Mkb-bedrijven
- Grootzakelijke bedrijven
- (Semi-)overheden
- Instellingen



Onze partners

- Verzekeraars
- Volmachten
- Serviceproviders
- Tussenpersonen
- Brancheverenigingen
- Strategische samenwerkingen met mkb- en grootzakelijke bedrijven

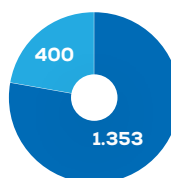
Onze producten en diensten

Juridisch

- Rechtsbijstand-verzekering
- Rechtshulp on demand: juridische oplossingen voor een vast bedrag
- DAS Documenten Selfservice
- Preventie en Services: Privacy Protect en Business Club DAS
- DAS Professional Services

Creditmanagement

- Kredietinformatie
- Factoring
- Klantacceptatie
- Detachering financieel specialisten
- Outsourcing facturatie & debiteurenbeheer
- Minnelijke incasso
- Financiële coaching



1.753 medewerkers (Totaal DAS Holding)

- juridische dienstverlening
- creditmanagement



In 2020 behandelde DAS

circa **115.000** zaken in **40** verschillende rechtsgebieden en circa **1 miljoen** incassovorderingen



Ontvangen oorkondes en awards

- 2020** Nationaal Keurmerk Letselschade
- 2020** DAS beste verzekeraar op het gebied van informatieverstrekking - thema-onderzoek Toetsing Verzekeraars 2020
- 2019** Gouden Oor Erkenning

Meerjarenoverzicht

	2020	2019	2018	2017	2016
Baten					
Premie-inkomsten (her)verzekeringen	270.104	244.626	211.283	212.964	204.690
Uitgaande herverzekeringspremies	-55.024	-26.324	-	-	-
Omzet creditmanagement en overige omzet	41.554	43.712	65.213	59.186	73.607
Opbrengst beleggingen	4.355	3.733	4.660	17.003	2.560
Overige bedrijfsopbrengsten	15.400	-	-	-	-
Totaal	276.389	265.747	281.156	289.153	280.857
Lasten					
Verzekeringstechnische lasten	174.024	157.277	113.311	106.369	103.707
Aandeel herverzekeraars	-30.811	-16.609	-	-	-
Provisie op verzekeringen	81.918	72.179	64.414	65.621	64.894
Overige bedrijfskosten	72.326	76.916	128.287	112.511	106.918
Inkomende provisie op verzekeringen	-24.695	-11.662	-	-	-
Totaal	272.762	278.102	306.012	284.501	275.519
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening	3.627	-12.355	-24.857	4.652	5.338
EBITDA	9.080	-7.118	2.210	19.463	18.405
Resultaat na belastingen	1.064	-10.886	-97.590	1.013	2.140
Technische voorzieningen					
Voor niet-verdiende premies	16.860	17.784	25.919	26.769	28.892
Voor te betalen schaden	172.907	172.088	156.188	160.997	166.717
Totaal	189.767	189.872	182.107	187.766	195.609
Beleggingen					
Aandelen	124.187	130.004	119.866	117.661	112.412
Obligaties	153.549	164.547	155.205	159.628	159.841
Totaal	277.736	294.550	275.071	277.289	272.253
Kasstromen en liquide middelen					
Kasstroom uit operationele activiteiten	-26.410	16.546	53.578	5.836	6.577
Liquide middelen	39.181	37.801	35.552	78.108	79.140
Eigen vermogen					
Gestort en opgevraagd kapitaal	11.844	11.844	11.844	11.844	11.844
Overige eigen-vermogen-componenten	126.653	131.077	220.154	225.011	227.966
Netto-resultaat	1.235	-10.970	-97.958	1.421	4.231
Totaal	139.732	131.952	134.040	238.276	244.041
Cijfers per € 100 gestort kapitaal in hele euro's					
Resultaat na belastingen	10	-92	-820	12	36
Eigen vermogen	1.180	1.116	1.139	1.900	2.060
Gemiddeld aantal werknemers op fulltime-basis	1.499	1.480	1.860	1.965	1.862
Combined-ratio	96,5%	99,6%	96,2%	93,0%	93,0%
Solvency II-ratio	175%	146%	150%	153%	151%

De wettelijke Solvency II-ratio 2020 is pas definitief na submittie aan de toezichthouder.

Bericht van de CEO

Toegankelijke rechtshulp, juist nu

Het jaar 2020 stond voor DAS, net als voor de rest van de wereld, in het teken van de gevolgen van de Covid-19-pandemie. Deze heeft ons in alle facetten van ons werk geraakt. Natuurlijk in hoe wij veilig ons werk - met elkaar en voor onze klanten - konden blijven doen. We zijn erin geslaagd onze klanten goed te blijven bedienen. De gevolgen van Covid-19 betekenden zwaar weer en onzekerheid voor veel mensen. We zagen de behoefte aan onze dienstverlening in een aantal rechtsgebieden duidelijk toenemen.

Vanaf medio maart 2020 zijn alle DAS-collega's zoveel mogelijk vanuit huis gaan werken. Met de inspanning en welwillendheid van iedereen verliep deze overgang nagenoeg zonder problemen en konden onze klanten onverminderd op ons rekenen. Ik ben er trots op hoe we dit met het hele DAS-team voor elkaar hebben gekregen.

In de vraag naar onze dienstverlening namen we verschuivingen waar. In een aantal rechtsgebieden zagen we de vraag duidelijk toe- of juist afnemen. Binnen de discipline arbeidsrecht was het in het begin van de coronatijd rustiger, maar nam de drukte rond half juni toe. In de eerste periode van de pandemie zagen we een stroom aan meldingen met consumentenvragen over vakantiereizen.

Onze specialisten ontwikkelden in razend tempo expertise en ervaring op het gebied van coronagerelateerde dossiers. Hierbij konden zij voortbouwen op het lerend vermogen dat we als ondernemende organisatie, een van onze strategische pijlers, hebben ontwikkeld. Door deze expertise te bundelen en een eenduidige en efficiënte aanpak te ontwikkelen, onder leiding van de Corona Taskforce, zijn we perfect uitgerust om deze piekbelasting in goede banen te leiden. En om onze klanten zo nóg beter te kunnen bedienen.

De dienstverlening van DAS aan niet-verzekerde klanten is in 2020 verbreed. Ons juridisch advies bij letsel is gegroeid en onze zakelijke dienstverlening is verder uitgebreid. Zo kunnen ondernemers standaarddocumenten voor een laagdrempelig tarief afnemen via onze website das.nl. Deze documenten, zoals bijvoorbeeld algemene voorwaarden, helpen klanten om juridische problemen te voorkomen en sterker te staan.

Blijven transformeren

Ondanks alle uitdagingen als gevolg van Covid-19 zijn we in 2020 blijven werken aan onze transformatie; het verder moderniseren van DAS aan de hand van onze strategische pijlers 'Klantgerichte innovatie', 'Ondernemende organisatie' en 'Financieel fit'. De kern van onze transformatie is dat we onze processen nog klantvriendelijker én efficiënter maken. De katalysator van de transformatie is de herinrichting van ons bedrijfsonderdeel Juridische Hulpverlening. In 2020 is de basis hiervoor gelegd.

Om de klant sneller een goede oplossing te bieden, beoordelen onze juridisch experts direct alle binnenkomende juridische vragen en bieden zij de klant meteen een passende oplossing als dat mogelijk is.

Bij complexe zaken die door een advocaat behandeld moeten worden, zetten we vanaf dit jaar naast externe advocaten ook eigen advocaten in loondienst in. Hiermee zetten we een volgende stap in hoe we de klant sneller en effectiever kunnen helpen. Bovendien biedt de mogelijkheid om advocaat te worden binnen DAS mooie ontwikkelkansen voor onze juristen.

De resultaten over 2020 laten zien dat we op de goede weg zijn en de juiste keuzes hebben gemaakt. Dit geeft vertrouwen voor de stappen die we in 2021 samen zullen zetten.

Verankeren systemen en cultuur

In 2020 hebben we veel geïnvesteerd in onze IT-omgeving in de meest brede zin. Dit betekent dat we onder andere hebben geïnvesteerd in capaciteit en controlemaatregelen. Ook cybersecurity en dataprivacy hebben onze continue aandacht en wij streven doorlopend naar verdere verbetering. De manier waarop systemen worden gebruikt is minstens zo belangrijk. Daarom is veel aandacht uitgegaan naar training en gedrag, inclusief het verhogen van het risicobewustzijn.

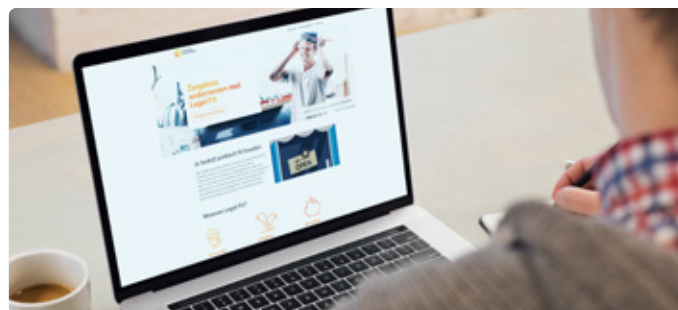
Risicomanagement

Eind 2019 zijn we gestart met het stimuleren van de aandacht voor en de verdere verankering van ons risicomanagement aan de hand van een nieuw programma Risk 2020+ om dit, mede gericht op innovatie, verder te verankeren binnen DAS. Als onderdeel hiervan is het Enterprise Risk Committee in het leven geroepen, waarin strategische risico's en overstijgende thema's worden besproken. Daarnaast is afgelopen jaar het Non Financial Risk Committee opgericht, waar de niet-financiële risico's, zoals IT en compliance, centraal staan. Om het bewustzijn van en de betrokkenheid bij risicomanagement in de organisatie te verhogen, zijn er, naast diverse trainingen en risk control self assessments, risk-ambassadeurs per afdeling of onderdeel benoemd en opgeleid. Dit ook in het licht van Covid-19, waarbij op afstand werken kan leiden tot een grotere kans op cyberincidenten. In 2021 zullen we hier verder opvolging aan geven.

Investeren in innovatie

Innovatie in het algemeen, en digitalisering in het bijzonder, zijn van essentieel belang om onze dienstverlening toegankelijker te maken. Legal tech helpt ons om nog slimmer en efficiënter te werken. In 2020 boekten we mooie vooruitgang met ons Data Science Team, dat onder meer voorspelmodellen ontwikkelt waardoor we klanten sneller en doeltreffender kunnen helpen.

In 2020 bleven we ook investeren in samenwerkingsverbanden, zoals het innovatieve platform Legal Fit dat we eind 2020 samen met een van onze distributiepartners lanceerden, waarop ondernemers terecht kunnen voor juridische documenten en juridische ondersteuning voor een vast bedrag.



Maatschappelijke verantwoordelijkheid

Het recht toegankelijk maken voor iedereen. Dat is onze missie en waar we voor staan. Daar hebben we juist in deze energerende tijd weer zo goed mogelijk invulling aan gegeven. DAS heeft maatschappelijke betrokkenheid hoog in het vaandel staan. Ook voor mij persoonlijk is dat een belangrijk thema. Experts van DAS hebben via diverse media het algemene publiek van relevante informatie voorzien over thema's die bij veel mensen speelden. Ook hebben we advies en documentatie gratis beschikbaar gesteld. Deze maatschappelijke verantwoordelijkheid uit zich ook in initiatieven in onze bedrijfsvoering met betrekking tot duurzaamheid, zoals het vergroenen van onze vloot van leaseauto's.

Meesters in juridische hulp

Eind 2020 hebben we aandacht besteed aan het intern én extern uitdragen van onze nieuwe positionering: Meesters in juridische hulp. Want zonder onze mensen is er geen DAS. Hun meesterschap – in welke rol dan ook – zorgt ervoor dat we het recht toegankelijk maken voor iedereen. Met campagnes op de radio en online is onze naamsbekendheid, alsmede de kennis over onze verbrede dienstverlening, gegroeid.

Creditmanagementactiviteiten

Door het management van onze creditmanagement-onderdelen is veel gedaan aan het doorvoeren van efficiency. De klantbediening is onveranderd goed gebleven, ondanks de Covid-19-pandemie.

Covid-19 heeft negatieve impact gehad op de resultaten van de creditmanagementactiviteiten waar volumes fors minder werden en het beperkt mogelijk was om de kosten met de omzet mee te laten dalen.

Zoals eind 2018 aangekondigd in onze herijkte strategie, wil DAS terugkeren naar de kern: juridische hulp voor ondernemers en consumenten. Gedurende 2020 is DAS dan ook bezig geweest met het realiseren van het op afstand zetten van de creditmanagementactiviteiten. Het onderhandelingstraject met partijen die geïnteresseerd zijn in de overname van onze de creditmanagementactiviteiten, neemt als gevolg van het uitbreken van Covid-19 meer tijd in beslag dan gepland. We hebben er echter alle vertrouwen in dat de laatste stappen om tot een getekende verkoopovereenkomst te komen in 2021 zullen worden gezet.

Dankwoord

Ik kijk met trots terug op een uitzonderlijk jaar 2020, waarin we veel met elkaar bereikt hebben. Een jaar waarin DAS eens en te meer heeft bewezen een ondernemende organisatie te zijn die met succes heeft ingespeeld op zeer uitdagende omstandigheden. Omstandigheden waarbij de klanten van DAS konden blijven rekenen op een goed advies over hun juridische positie en op bijstand bij hun juridisch geschil.

Ook onze distributiepartners hebben hun veerkracht laten zien. Ondanks de beperkingen van corona hebben we goede stappen gezet op het gebied van consolidatie en integratie van partners binnen de gehele keten. We zijn onze distributiepartners dan ook extra dankbaar voor de positieve samenwerking in deze veeleisende periode. Ik vind het dan ook bijzonder dat Patrick Heuts en Marcel van Loon van het Centraal Volmachtbedrijf verderop in dit verslag met ons delen hoe we, ondanks corona, samen elkaars slagkracht hebben weten te vergroten.

Ik wil onze klanten, aandeelhouders en Raad van Commissarissen bedanken voor hun loyaliteit en vertrouwen. Tot slot wil ik mijn dank uitspreken aan onze medewerkers voor hun niet-aflatende inzet. We hebben onder lastige omstandigheden grote stappen gezet in ons omvangrijke transformatieproces en ook is de klanttevredenheid in het afgelopen jaar weer verder toegenomen. Een hele mooie prestatie van al onze mensen.

Namens de directie,

Hanneke Jukema

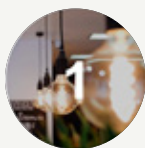
CEO



Strategische transitie tot brede juridisch dienstverlener

DAS is van oudsher actief op het gebied van rechtsbijstandverzekeringen en is hierin veruit marktleider in Nederland. Als brede juridisch dienstverlener kan DAS nog beter invulling geven aan haar missie 'juridische hulp voor iedereen'. Het recht toegankelijk maken voor iedereen, verzekerd of niet, betekent ook dat DAS haar dienstverlening betaalbaar wil houden voor iedereen.

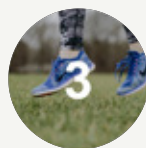
DAS geeft invulling aan deze ambitie langs deze 3 strategische pijlers:



Klantgerichte innovatie



Ondernemende organisatie



Financieel fit

Klantgerichte innovatie

Veranderend klantgedrag eist steeds meer flexibiliteit van onze juridische dienstverlening. Onze dienstverlening moet niet alleen sneller, persoonlijker en digitaler, maar ook direct beschikbaar zijn.

Als grootste juridisch dienstverlener in Nederland is het onze ambitie om een leidende rol te blijven spelen in de digitalisering van juridische diensten. Met circa 115.000 meldingen per jaar en meer dan 800 juridisch specialisten in dienst, hebben we de schaal en de expertise in huis om met slimme technologische oplossingen onze dienstverlening nog klantgerichter en efficiënter te maken.

Door slimme inzet van digitale kanalen is juridische hulp voor onze klanten altijd binnen handbereik. In de verbreding van onze dienstverlening, richten we ons naast het oplossen van problemen ook op het voorkomen daarvan, onder meer door het aanbieden van digitale zelfhulptools.

Op deze manier wordt het aanbod van DAS aangepast aan het moment, de plaats en behoefte van de klant waardoor het echt op de klant, consument of ondernemer, wordt toegesneden. En de dienstverlening blijft betaalbaar doordat de backoffice zoveel mogelijk gestandaardiseerd is.

Verzekeraars in beeld: DAS scoort een 7,4

DAS scoort een 7,4 in het onderzoek Verzekeraars in Beeld van het Verbond van Verzekeraars. Dit is een jaarlijks tevredenheidsonderzoek onder particuliere klanten van verzekeraars die lid zijn van het Verbond.

Beoordeling op onderdelen

Klanten zijn het meest tevreden over onze deskundigheid, duidelijkheid, klantgerichtheid en het contact. Daar zijn we trots op. Klanten beoordeelden ons op de volgende onderdelen: vertrouwen, algemene tevredenheid, klantgerichtheid, deskundigheid, duidelijkheid en contact. We blijven ons onverminderd inzetten om de tevredenheid van onze klanten op alle onderdelen te verbeteren.

Ondernemende organisatie

Om onze doelstellingen te bereiken, zijn deskundige medewerkers cruciaal, die we creatief en flexibel moeten kunnen inzetten. DAS investeert nadrukkelijk in competenties die essentieel zijn voor een ondernemende organisatie. Ontwikkeling, groei en de wil om te blijven leren, stimuleren we in de hele organisatie onder meer door het geven en ontvangen van feedback aan te moedigen.

Daarnaast ontwikkelen we ons leiderschap en werken we actief aan een klantgerichte cultuur, waarin we met multidisciplinaire doorbraakteams aan de slag gaan om belangrijke projecten te versnellen en onze executiekracht te vergroten.

DAS verbetert continu de bestaande activiteiten. Door de inzet van machine learning, robots, slimme taaltechnologie en data analytics verlagen we de administratieve werkdruk van onze medewerkers, waardoor ze meer tijd en aandacht kunnen besteden aan datgene waar zij het verschil kunnen maken: de hulpverlening en het persoonlijke contact met klanten.



Financieel fit

Het verhogen van de klanttevredenheid en tegelijkertijd de kosten verlagen is het belangrijkste uitgangspunt bij alles wat we doen. Dat stelt ons in staat om te blijven investeren in (klantgerichte) innovatie.

Het efficiënter inrichten van processen en het verder verhogen van de automatiseringsgraad is een doorlopend proces. Een kritische analyse van de toegevoegde waarde en de inrichting van ondersteunende processen heeft geleid tot een kleinere overhead. Ook de vereenvoudiging van het productenaanbod draagt bij aan hogere efficiency en het verlagen van de kosten.

Voortgang 2020

Creditmanagementactiviteiten

Gedurende 2020 heeft DAS gesprekken gevoerd met geïnteresseerde partijen over de verkoop van de creditmanagementactiviteiten. Mede door Covid-19 is dit een langdurig traject waarvan we de uitkomst in 2021 verwachten.

Transformatie Rechtshulp

Om te kunnen anticiperen op de marktontwikkelingen moet de organisatie opnieuw ingericht worden. Daartoe is het programma Transformatie Rechtshulp ingezet. Dit moet leiden tot een hogere klant- en medewerkerstevredenheid en lagere uitvoeringskosten.



7,3	Algemene tevredenheid
7,5	Klantgerichtheid
7,6	Deskundigheid
7,5	Duidelijkheid
7,2	Vertrouwen
7,3	Contact met verzekeraar

Doelstellingen DAS Rechtsbijstand

>25/15	<95%	> €260mln	> 140%
Klanttevredenheid NPS (particulier/zakelijk)	Combined ratio (COR)	Omzet	Solvency II-ratio

Bron: Verbond van Verzekeraars

Juridische Hulpverlening



Juridisch Servicecenter



Business Support



Interne Rechtshulp



Externe Juridische Diensten

DAS beste verzekeraar op het gebied van informatieverstrekking

Uit het thema-onderzoek van de Stichting Toetsing Verzekeraars (STV) in 2020 kwam DAS als beste verzekeraar uit de bus op het gebied van informatieverstrekking. DAS behaalde als enige van de 25 deelnemende verzekeraars de maximale score van vijf en staat daarmee op de eerste plaats. Een resultaat waar we trots op zijn.

Heldere informatieverstrekking

Het onderzoek ging over de vraag in hoeverre verzekeraars hun klanten begrijpelijk, transparant en consistent informeren over de inhoud en werking van hun verzekeringen. In het themarapport staan verschillende 'best practices' van verzekeraars op het gebied van informatieverstrekking.

Taalcoaches als best practice van DAS

Een van die best practices is de manier waarop DAS via de taalcoaches voortdurend duidelijke taal onder de aandacht brengt van alle medewerkers. Binnen iedere afdeling zijn er een of meerdere taalcoaches actief, bij Rechtshulp zelfs binnen ieder team. Naast instrumenten als de Schrijfwijzer DAS Duidelijke taal en de 7 Gouden regels voor klantcommunicatie, zijn de taalcoaches een belangrijke hulp bij duidelijke communicatie.

De klant centraal

Als onderdeel van de transformatie naar een brede juridisch dienstverlener is in 2020 de basis gelegd voor een nieuwe organisatiestructuur voor de kern van ons bedrijf: juridische hulpverlening, waarbij we de klant te allen tijde centraal stellen.

Alle DAS-klanten met een juridische vraag of juridisch probleem komen terecht bij het Juridisch Servicecenter (JSC). Dossiers die niet op het JSC kunnen worden afgewikkeld, worden door de afdeling Business Support (BS) toegewezen aan de juridisch specialisten van Interne Rechtshulp (IRH).

Waar voorheen een zaak werd uitbesteed als deze niet langer door de interne juristen van DAS behandeld kon worden, hebben we sinds 2019 eigen advocaten in dienst. Nu nog in bepaalde vakgebieden en op een beperkt aantal vestigingen. Onze ambitie is om dit in 2021 en de jaren daarna verder uit te breiden naar andere vestigingen en rechtsgebieden.

Onze klanten profiteren met advocaten in loondienst van full-service-dienstverlening die in één hand is, waarmee de klant sneller geholpen kan worden. Bovendien biedt de functie van advocaat doorgroeimogelijkheden voor de juristen van DAS.

Zeventien DAS-advocaten beëdigd

We zijn trots op de beëdiging van zeventien nieuwe DAS-advocaten in 2020. Hiermee is het aantal advocaten in loondienst gestegen van 50 naar 67. Nu DAS steeds meer advocaten in loondienst heeft, kunnen we klanten van het begin tot het einde van hun zaak bijstaan, ook als er een advocaat ingeschakeld móét worden.

Advocaat-stagiaire Sanne Depmann:

'Vanaf het moment dat ik bij DAS werk, ben ik uitdagingen aangegaan om me als jurist en persoon te ontwikkelen. Mezelf scherp houden, mijn collega's en DAS vooruithelpen. Ik verzorg interne opleidingen en ben graag sparringpartner voor collega's. Daarnaast geef ik ook gastcolleges op verschillende onderwijsinstellingen.

Door als advocaat-stagiair aan de slag te gaan, kan ik als jurist nog completer worden. Ik zet me in om onze klanten zo goed mogelijk bij te staan. Ik ben pragmatisch waar het kan en juridisch waar het moet. Ik hou er niet van om een zaak uit handen te moeten geven. Zeker niet wanneer ik een goede band met een cliënt heb opgebouwd en alleen vanwege bijvoorbeeld het procesmonopolie de zaak moet overdragen aan een advocaat.'

Voetnoot: Voor bepaalde procedures is inschakeling van een advocaat verplicht.



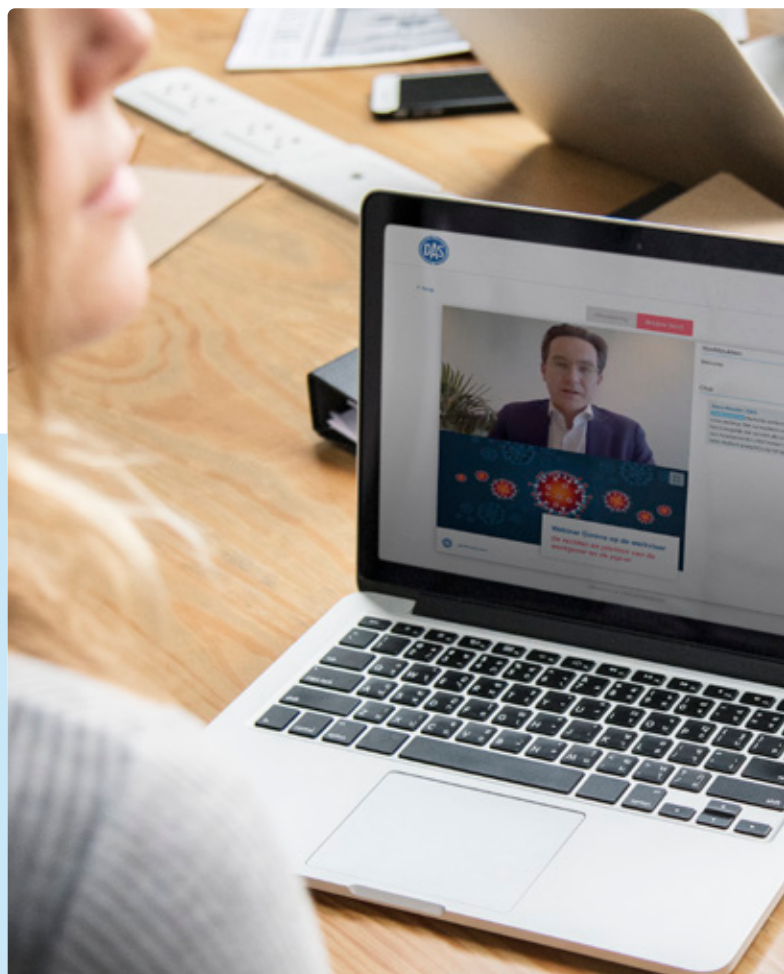
Ondernemende organisatie in coronatijd

De coronacrisis heeft veel impact op de behoefte aan onze dienstverlening. Om hier krachtig en efficiënt op in te spelen heeft DAS een Corona Taskforce opgericht. Met deze taskforce hebben we een eenduidige en efficiënte aanpak van zaken neergezet. Dankzij de specifieke expertise van de taskforce, die steeds verder groeit, konden wij onze klanten nóg beter bedienen en bewijst DAS een ondernemende organisatie te zijn. In 2020 zijn in totaal 6.270 zaken door de taskforce behandeld.

De gevolgen van de coronapandemie hebben niet alleen grote impact op de vraag naar onze dienstverlening, maar ook op de manier waarop wij ons werk doen. De afgelopen jaren zijn we bij DAS in toenemende mate vanuit huis of vanaf een andere locatie gaan werken. Door de Covid-19-situatie is deze ontwikkeling in een stroomversnelling gekomen. De verwachting is dat medewerkers ook in de toekomst meer en vaker zullen thuiswerken. Afgelopen jaar is het beleid hierop verder vormgegeven om deze ontwikkeling beter te kunnen faciliteren. In 2021 verwachten we verdere stappen te kunnen zetten en het tijd- en plaatsafhankelijk werken verder te kunnen ondersteunen.

Speciaal webinar 'Corona op de werkvloer'

Na de lockdown in maart 2020 kreeg DAS veel arbeidsrechtelijke vragen binnen. We organiseerden daarom een speciaal webinar voor onze klanten en relaties: 'Corona op de werkvloer'. Tijdens de live-uitzending kwamen alle urgente vragen aan bod, zoals over de tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging voor Werkbehoud (NOW). Of over de gevolgen van het sluiten van scholen voor werkgevers, in combinatie met thuiswerken. En ook meer algemene vragen, gerelateerd aan de coronacrisis, kwamen aan bod, zoals over ziekte, re-integratie, ontslag, loondoorbetaling en vakantie. Alle vragen zijn na afloop gerubriceerd en toegevoegd aan de drukbezochte Corona Q&A op das.nl.



Financieel fit

We zien de eerste positieve effecten terug van onze value-over-volume-inspanningen die we samen met onze distributiepartners hebben verricht om het rendement te verhogen, al wordt het effect enigszins vertekend door de impact van Covid-19. De overheadkosten zijn, met het afronden van de reorganisatie, naar beneden gebracht.

Metten is weten: feedback van klanten

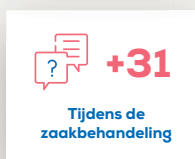
Bij DAS stellen we alles in het werk om onze klanten zo goed mogelijk te helpen. We meten de kwaliteit van onze dienstverlening op verschillende manieren en momenten. Zo meten we tijdens de zaakbehandeling de klanttevredenheid en de intentie tot aanbevelen. Dit noemen we de tussentijdse NPS (Net Promotor Score). Die was in 2020 +31.

We meten natuurlijk ook de klanttevredenheid na afloop van de zaakbehandeling. Die NPS was in 2020 +41. We gebruiken de feedback van onze klanten om onze juridisch specialisten te trainen en de kwaliteit van onze dienstverlening continu te verbeteren.

NPS-scores / klantwaardering



Juridische dienstverlening NPS



Trends en ontwikkelingen

Veranderende klantbehoeften

De jongere generatie is minder geneigd zich te verzekeren, buiten de verplichte verzekeringen. Het traditionele verzekeringsproduct blijkt minder goed aan te sluiten op de behoefte van deze doelgroep. Terwijl de kans om in aanraking te komen met een juridische kwestie niet afneemt. Dit vraagt om alternatieve dienstverlening die wél aansluit bij de behoefte van de jongere generatie aan juridische dienstverlening.



DAS voorziet in deze veranderende behoeften door nieuwe diensten aan te bieden binnen de DAS-groep. Zo wordt - ook in samenwerking met partners - Rechtshulp on demand aangeboden: juridische dienstverlening tegen een vast bedrag op het moment dat je het nodig hebt. Zo kunnen starters problemen voorkomen door bijvoorbeeld huurovereenkomsten en arbeidscontracten te laten controleren.

Toename aantal zzp'ers

Het aantal ondernemers in Nederland is de afgelopen jaren gegroeid², vooral door de toename van het aantal zzp'ers. In 2020 waren er in Nederland ruim 1,1 miljoen zelfstandigen. Door de Covid-19-pandemie zijn in 2020 veel zzp'ers in zwaar weer terechtgekomen. DAS zag het aantal vragen van zzp'ers toenemen, bijvoorbeeld over de NOW³- en Tozo⁴-regeling.



DAS helpt en ontzorgt door flexibiliteit te bieden aan haar klanten. Door een breed scala aan dienstverlening aan te bieden kunnen klanten kiezen tussen 'zelf doen', 'samen met DAS doen' of 'door DAS laten doen'. Zo blijven de kosten beheersbaar maar kan de klant vertrouwen op een sterk juridisch fundament.

² Bron CBS.

³ Noodmaatregel Overbrugging Werkgelegenheid.

⁴ Tijdelijke overbruggingsregeling zelfstandig ondernemers.

Digitalisering – klantenbeleving

Digitalisering is een trend die de verzekeringssector op alle terreinen raakt; zowel aan de vraag- als aan de aanbodkant. Dit biedt volop kansen, mits er goed op wordt ingespeeld. Nieuwe technologieën maken het mogelijk om het aanbod voor klanten te verbeteren, onder meer door gepersonaliseerde diensten die beschikbaar zijn op ieder door hen gewenst moment. Sterk veranderende klantbehoeften, alsmede de ervaring die klanten in andere sectoren op online gebied al kennen, maken ook dat klanten hogere eisen en verwachtingen hebben.



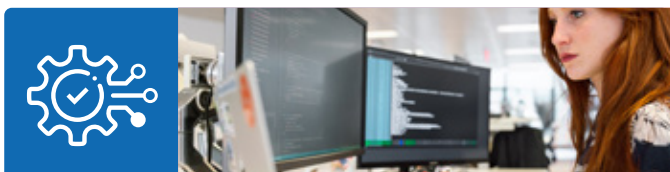
DAS verrijkt haar jarenlange juridische expertise met technologie om haar dienstverlening zo optimaal mogelijk op de klantbehoefte aan te laten sluiten. Door het commando 'Hey Google! Praat met DAS' kun je de spraakgestuurde dienstverlening van DAS via Google Assistant invoeren. De Voice Assistent van DAS heeft sinds september 2020 ook het thema 'werk' (met onder andere ontslag, transitievergoeding en ziekte) paraat.

Ook zet DAS technologie in om haar dienstverlening op ieder gewenst moment toegankelijk te maken, onder andere met de Documenten Selfservice-webshop waar documenten pasklaar beschikbaar zijn, en door juridische tips via checklists, blogs en video's online beschikbaar te maken.



Digitalisering – productontwikkeling en procesoptimalisatie

Technologische ontwikkelingen spelen ook een grote rol in hoe (interne) processen worden ingericht. Ontwikkelingen als robotisering, data analytics en kunstmatige intelligentie spelen een steeds grotere rol in procesoptimalisatie en productontwikkeling. Aandacht voor deze ontwikkelingen is van belang om relevant en competitief te blijven.



DAS zet slimme software in om administratieve handelingen te automatiseren en processen te optimaliseren. Zo 'leest' DAS binnengekomen documenten via taaltechnologie en worden er automatisch vervolgacties gegenereerd. Op deze manier zijn we in staat om binnengekomen documenten 24/7 te verwerken.

Daarnaast zet DAS robotisering (Robotic Process Automation) en beslisboomtechnologie in bij de zaakbehandeling om zoveel mogelijk handmatige handelingen te vervangen. Dit levert voor de klant een hogere behandelingsnelheid en betere dienstverlening op. De specialisten kunnen zich focussen op werkzaamheden met een hogere toegevoegde waarde, wat ook weer positief bijdraagt aan de medewerkerstevredenheid. Zodoende kan DAS haar algehele propositie verbeteren.

DAS investeert in innovatieve technologie. Dat doet zij enerzijds door eigen specialisten in dienst te nemen die zelf aan innovatieve technologie kunnen bouwen. Bij de ontwikkeling hiervan worden nadrukkelijk medewerkers vanuit de operatie en andere disciplines betrokken, omdat DAS het belangrijk vindt een innovatiecultuur te stimuleren. Zo zorgen we ervoor dat innovaties ook breed in de organisatie omarmd worden. Anderzijds werkt DAS intensief samen met een netwerk van innovatiepartners, waarmee gezamenlijk projecten worden opgezet.

Klantspecifieke diensten

Behoeftes aan juridische dienstverlening is nauw verbonden met specifieke gebeurtenissen. Met name life-events – kritieke gebeurtenissen in het leven van een persoon zoals de geboorte van een kind, een echtscheiding, ontslag of arbeidsconflict – gaan gepaard met hevige emoties en grote financiële belangen. Ook voor de zakelijke klant bestaat het equivalent van een life-event, zoals het starten van een onderneming of bepaalde conflictsituaties.

Vooraf bij ongeplande life-events is de behoefte aan betrouwbare informatie en advies groot, want de belangen en gevolgen kunnen groot zijn.



DAS heeft het scala aan kritieke momenten voor haar verschillende klantengroepen duidelijk in kaart gebracht. Door voor deze momenten specifieke oplossingen te bieden kan DAS haar klanten effectief ondersteunen op het juiste moment. Dat gebeurt zowel in laagdrempelige diensten zoals het bieden van stappenplannen en checklists in duidelijke en begrijpelijke taal, als in hoogwaardige individuele begeleiding. DAS biedt de juiste dienstverlening op het juiste moment.

DAS zal steeds vaker producten en diensten met partners ontwikkelen om dáár te zijn waar behoefte aan juridische hulp ontstaat: bij het aangaan van een aannemingsovereenkomst bijvoorbeeld op een klusvindt-klusser-site.

In 2020 hebben we met partners, consumenten en aannemers geëxperimenteerd met een DAS BouwApp, waarmee we aansluiten bij het life-event ‘verbouwen’ en de geschillen die daarbij op de loer liggen. De app met conversie naar betaalde juridische dienstverlening was een succes en zullen we in 2021 in de markt zetten.

Distributiepartners

De distributiekanaalen, zowel het directe als het indirecte kanaal, zijn sterk in beweging. In de indirecte markt vindt een consolidatieslag plaats. Schaal wordt belangrijker door de toenemende druk van wet- en regelgeving, maar ook door de investeringen die nodig zijn in digitalisering en innovatie. In het directe kanaal zorgt digitalisering ervoor dat verzekeraars steeds beter in staat zijn om direct in contact te staan met de klant. Daarnaast ontstaan nieuwe distributiemodellen en netwerkproposities; zogenoemde ecosystemen, waarbij een verzekering onderdeel wordt van een dienst, zoals bijvoorbeeld het Legal Fit-platform van partner NN.



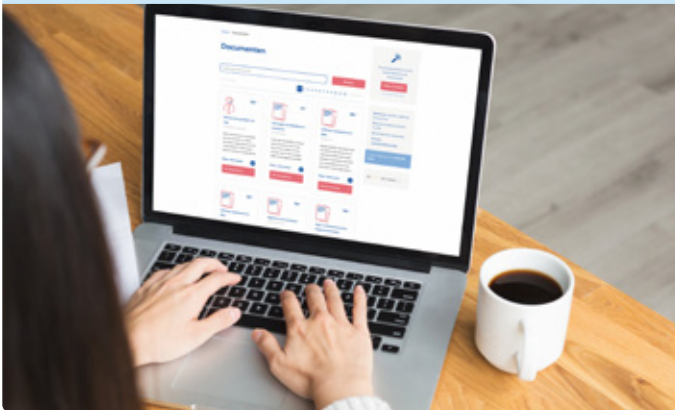
Ook onze distributiepartners hebben hun veerkracht laten zien en hun weg gevonden binnen de beperkingen van corona. Tegelijkertijd waren er binnen de gehele keten ontwikkelingen op het gebied van consolidatie en integratie van partners. We zijn onze distributiepartners dan ook extra dankbaar voor de intensieve positieve samenwerking in deze complexe periode. We hebben samen flinke stappen gezet met het moderniseren en vereenvoudigen van producten, het verder digitaliseren van de samenwerking tot en met de uitrol van nieuwe diensten zoals de webshop met juridische documenten en juridische hulp on demand.

DAS kan haar marktleiderschap benutten en haar unieke competenties breed beschikbaar stellen in partnerships. Door als een spin in het web van verschillende partners te acteren, behoudt DAS regie in de keten en krijgt zij inzicht in markt (data) en processen.

DAS versterkt haar positie door zich te verbinden aan platforms van partners. Sinds 2020 hebben honderden intermediairs en klanten toegang tot onze juridische documentenshop. Een groot aantal DAS-partners, waaronder a.s.r., BSB Assuradeuren en Nedasco, geeft de DAS Documenten Selfserviceshop een prominente plaats op hun website of portaal.

Ook breidt DAS eigen platforms uit en maakt deze aantrekkelijk voor partners om in te stappen. De DAS Documenten Selfservice ontwikkelt zich bijvoorbeeld tot een zakelijke portal, waarop verschillende juridische diensten beschikbaar zijn: zelf doen waar het kan, maar met één klik naar de juridisch expert.

DAS ondersteunt de adviseurs en distributiepartners door klantreizen in te richten en bijvoorbeeld webinars voor adviseurs te organiseren over relevante juridische ontwikkelingen en DAS-diensten en -producten. Tot slot is in augustus 2020 de online omgeving voor 2000+ distributiepartners verbeterd en vernieuwd. De MijnOmgeving voor adviseurs heeft een 'make-over' gekregen qua functionaliteit en vorm en heet sindsdien DAS voor Adviseurs. Deze upgrade is onderdeel van de doelstelling van DAS om de voorkeurspartner te zijn voor juridische dienstverlening.



'We zijn juist méér met elkaar in gesprek geweest'

Een 'bijzonder en bizar' jaar was 2020, ook voor het Centraal Volmachtbedrijf, dat bij uitstek stoelt op samenwerking. Directeur Patrick Heuts: 'Wij ontzorgen lokale volmachtbedrijven door al hun ondersteunende werkzaamheden uit handen te nemen. Van ICT en inkoop tot uitvoering van het Werkprogramma Risicobeheersing. Zo vergroten wij hun slagkracht en kunnen zij sneller doorpakken naar de business en dus hun eindklanten beter helpen. En dat vergroot weer hun levensvatbaarheid. Met deze co-creatie maken we de keten efficiënter en borgen we de kwaliteit voor alle eindklanten. Echt een win-win.'

Die aanpak is in het coronajaar goed uit de verf gekomen, stelt mede-directeur Marcel van Loon. 'Ook met volmachtverlenende verzekeraars werken wij samen en vooral met DAS is dat in 2020 heel prettig verlopen. We zijn juist méér met elkaar in gesprek geweest. We hadden structureel kwartaaloverleggen, naast onze losse contacten. Via Teams of Zoom is dat natuurlijk veel efficiënter te doen, zeker als je elkaar al goed kent. Terwijl het ook veel reistijd scheelt. Zo hebben we meer aansluiting bij elkaar gekregen. We hebben DAS goed kunnen helpen bij het aanstellen van nieuwe volmachten, en andersom. DAS heeft vooral in het begin van corona de grote hoeveelheid vragen van eindklanten heel goed beantwoord en dus ook waargemaakt waarvoor het bedrijf staat.'

Overlegstructuur leidt tot succes

'Samen ondernemen is gaaf', vult Heuts zijn kompaan aan. 'We zijn een bedrijf dat náást onze partners staat. Om samen op te trekken, om elkaars slagkracht te vergroten. Dat hebben we met DAS het afgelopen jaar écht ervaren. En met die aanpak steekt DAS boven andere verzekeraars uit. Onze overlegstructuur leidt tot succes. Samen willen we verder groeien.'



→ Marcel van Loon

→ Patrick Heuts

Alternatieve conflictbemiddeling en -oplossing

Consumentenrechten worden steeds meer vastgelegd. Door de toenemende juridisering en de steeds mondiger burger wordt de kans op het ontstaan van conflicten groter. Hierdoor raken rechtsprekende instanties overbelast. In anticipatie hierop treedt een verschuiving op naar andere vormen van geschillenbeslechting, buiten de gerechtelijke context om. Zoals de toepassing van ADR (Alternative Dispute Resolution), waaronder mediation, arbitrage en bindend advies.

Of het nu gaat om arbeidsconflicten, burenruzies, zakelijke geschillen, familie zaken, echtscheidingen of conflicten met de overheid: bijna alle grote en kleine conflicten lenen zich voor mediation. Mediation kan goedkoper zijn en is vaak sneller dan het voeren van een gerechtelijke procedure.

In 2020 hebben we - in eerste instantie door Covid-19- veel ervaring opgedaan met online mediation en hiervan de voordelen ervaren. Er is geen reistijd en omdat hierdoor een kleiner beroep wordt gedaan op de agenda van de deelnemende partijen, is het veel makkelijker om tot een afspraak te komen. Doordat de directe confrontatie met de ander uitblijft, blijkt het voor mensen makkelijker om gevoelens te delen. Ook blijken de online mediation gesprekken inhoudelijk sneller te gaan dan de besprekingen aan tafel, waardoor de deelnemers sneller met elkaar tot een oplossing komen. DAS verwacht dat online mediation ook na de Covid-19-beperkingen uitkomst zal blijven bieden om geschillen te beslechten.



Avicclaim en DAS lanceren voucherplatform Checkkie.nl

In 2020 werden als gevolg van de pandemie vluchten, vakanties, concerten en evenementen geannuleerd. In plaats daarvan kregen mensen vouchers aangeboden. Daarover kwamen bij DAS heel veel vragen binnen.

In samenwerking met juridisch dienstverlener Avicclaim lanceerde DAS het platform Checkkie.nl als antwoord op veel van deze vragen. 'DAS werkt mee aan dit initiatief omdat we vinden dat iedereen toegang moet hebben tot deskundige juridische hulp, juist in deze onzekere tijd', aldus Silvia Onos, manager Innovatie. 'Door onze juridische kennis gratis op het platform beschikbaar te stellen, proberen we zoveel mogelijk mensen en organisaties te helpen.'

Checkkie.nl geeft antwoorden op veel vragen, geeft juridische hulp bij problemen en biedt ondersteuning bij het beheer, behoud en verzilveren van vouchers. Ook is het mogelijk om op het platform vouchers in beheer te geven, met herinneringen aan de vervalttermijn. Met een gratis vouchercheck kun je laten controleren of een voucher voldoet aan de eisen van **Autoriteit Consument en Markt (ACM)**



→ **Silvia Onos**
manager Innovatie



Creditmanagement

De coronapandemie heeft grote impact gehad op de creditmanagementmarkt als geheel en ook op onze creditmanagementactiviteiten. Er was een teruglopende omzet van veel creditmanagementklanten. Enerzijds vanwege de lagere economische activiteiten, anderzijds door een verslechtering van de economische vooruitzichten. Creditmanagementklanten van ons merk Cannock gaven, ook uit maatschappelijk oogpunt, minder zaken uit handen. Daarnaast zijn er meer betalingsregelingen getroffen. Ook in het publieke domein zijn er minder zaken aangeleverd. Onze processen zijn aangepast aan de corona-omstandigheden.

Over de gehele linie is het aantal krediettoetsingen bij onze entiteit EDR stabiel gebleven. Wel is het beeld als gevolg van de pandemie wisselend: zo zijn er sectoren waarin het aantal toetsingen sterk is teruggelopen, terwijl dat in andere sectoren juist is toegenomen, bijvoorbeeld door een groei in e-commerce. De verwachting is dat de uitgebreidere acceptatietrajecten die EDR uitvoert, in het tweede gedeelte van 2021 weer sterk zullen toenemen.

Innovatie

EDR heeft zich de afgelopen periode succesvol toegeegd op het automatiseren van het lezen en het beoordelen van documentstromen tijdens acceptatietrajecten. In de komende periode zal EDR dit verder uitbouwen en verdiepen.



Business review

DAS Holding N.V. (DAS) is een juridisch dienstverlener. We werken samen met onze klanten om ze te helpen juridische problemen te voorkomen of op te lossen. Sinds 2018 is DAS teruggegaan naar de kern van het bedrijf: het bieden van brede, betaalbare en toegankelijke juridische dienstverlening voor iedereen. Financiële fitheid, ondernemerschap en innovatieve klantgerichtheid moeten bij DAS staan als een huis. Wij focussen op een structureel gezond rendement door onder andere de overhead te verlagen en de productenportefolio te vereenvoudigen.

DAS Holding

De voornaamste activiteiten van de groep bestaan uit het aanbieden van rechtsbijstandverzekeringen, juridische dienstverlening aan verzekerden en niet-verzekerden en incassodiensten. De rechtsbijstandverzekeraar DAS is marktleider in Nederland. De overname van de NN-portefeuille in juli 2019 heeft deze positie verstevigd. In 2020 heeft DAS in Nederland circa 115.000 zaken in veertig verschillende rechtsgebieden behandeld en 1,2 miljoen incassovorderingen voor bedrijven. DAS heeft 13 vestigingen, verspreid over heel Nederland. In Nederland werken 1.499 medewerkers.

Groepsstructuur

DAS Holding is 100% aandeelhouder van DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V. (DAS Rechtsbijstand) en DAS Legal Finance B.V. (DLF), beide gevestigd in Amsterdam.

Wanneer 'DAS' in dit jaarverslag wordt genoemd, wordt de groep van DAS Holding N.V. bedoeld. De cijfers genoemd in dit jaarverslag zijn gebaseerd op geconsolideerde cijfers, tenzij anders aangegeven.

Financiële resultaten

Kerncijfers DAS Holding

(in miljoen euro)

	2020	2019
Baten	276,4	265,7
Lasten	272,8	278,1
EBITDA ¹	9,0	-7,1
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening vóór belastingen	3,6	-12,4
Resultaat na belastingen	1,1	-10,9
Solvency II-ratio ²	175%	146%

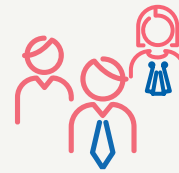
¹ EBITDA betekent: Earnings Before Interest Taxes Depreciation and Amortization. In het Nederlands betekent dit: resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening vóór rente en afschrijvingen.

² De wettelijke Solvency II ratio 2020 is pas definitief na submittie aan de toezichthouder.

Gecorrigeerd voor eenmalige effecten zoals de dotatie aan de reorganisatievoorziening en de dotatie aan de voorziening vitaliteitsverlof is het resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening ten opzichte van vorig jaar met € 10,8 miljoen gestegen.

13 vestigingen

- DAS Rechtsbijstand
- DAS Legal Finance



1.753
werknemers



Circa 1 miljoen
incassovorderingen



Circa 115.000
zaken behandeld



40
rechtsgebieden

Genormaliseerd resultaat

(in duizend euro)

	2020	2019
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening vóór belastingen	3.627	-12.355
Dotatie reorganisatie voorziening	4.900	4.638
Additionele last afkoop pensioenregeling	-	6.000
Bijzondere waardevermindering immateriële vaste activa	1.009	502
Genormaliseerd resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening vóór belastingen	9.536	-1.215

De reorganisatievoorziening is gevormd voor de kosten die voortvloeien uit de reorganisatie van Rechtshulp (2020 en 2019) en de overhead analyse (2019). Inschattingen voor reguliere vaststellingsovereenkomsten worden niet als eenmalig effect beschouwd.

In 2019 heeft DAS een compensatiemaatregel aangeboden aan de werknemers voor een redelijk en betaalbaar indexatieperspectief voor de opgebouwde pensioenrechten. Hiervoor is in 2019 een voorziening gevormd van € 6 miljoen.

In 2020 zijn partijen niet tot overeenstemming gekomen. De voorziening is dan ook niet gewijzigd, met uitzondering van een reguliere reservering voor de verhoging van het opbouwpercentage van € 500k die ook deel uitmaakt van de compensatiemaatregel. Deze wordt niet als eenmalig effect beschouwd.

DAS Rechtsbijstand

Kerncijfers DAS Rechtsbijstand

(in miljoen euro)

	2020	2019
Premie-inkomsten (bruto) ¹	268,6	241,5
Opbrengst beleggingen	4,4	3,7
Operationele kosten (bruto)	235,0	239,8
Resultaat na belastingen	6,8	-4,9
EBITDA ²	11,9	-3,5
Combined ratio ³	96,5%	99,6%
Solvency II-ratio ⁴	175%	146%
Fte (gemiddeld)	1.142	1.075

¹ Het vergelijkende cijfer voor premie-inkomsten (bruto) is aangepast zodat de bruto-premie-inkomsten zonder uitgaande herverzekeringen worden getoond.

² EBITDA betekent: Earnings Before Interest Taxes Depreciation and Amortization. In het Nederlands betekent dit: resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening vóór rente en afschrijvingen.

³ Combined ratio wordt berekend door de som van de schaden en bedrijfskosten exclusief reorganisatie lasten en dotatie pensioenvoorziening te delen door de verdiende premie. Er wordt geen rekening gehouden met herverzekeringen.

⁴ De wettelijke Solvency II ratio 2020 is pas definitief na submittie aan de toezichthouder.



In 2020 zijn de premie-inkomsten gestegen met circa 11% (€ 27,1 miljoen) met name als gevolg van het afsluiten van het inkomende herverzekeringscontract met NN halverwege 2019.

De combined ratio is ten opzichte van vorig jaar met 3,1 procentpunten verbeterd tot 96,5%. Dit is voornamelijk het gevolg van een verbetering van de claims ratio (met name doordat het programma Transformatie Rechtshulp heeft geleid tot een vrijval van de externe technische voorziening te betalen schaden door lagere gemiddelde kosten per uitbestede claim) en een verbetering van de cost ratio (hogere kosten voor onder andere het CobIT-project en de vitaliteitsregeling worden meer dan gecompenseerd door lagere kosten voor stafafdelingen).

De uitbraak van de Covid-19-pandemie heeft gevolgen gehad voor de financiële resultaten van DAS Rechtsbijstand. Er is in 2020 een gemiddelde stijging van 2% meldingen ten opzichte van 2019. Ook hebben er binnen de rechtsgebieden grote verschuivingen plaatsgevonden. Zo is er een stijging bij de rechtsgebieden arbeid en contractueel, maar een daling bij de rechtsgebieden letsel en verhaal. Om de meldingen zo efficiënt mogelijk te kunnen behandelen zijn er speciale taskforces opgezet. Met deze taskforces hebben we een eenduidige en efficiënte aanpak van zaken neergezet.

In 2020 zijn er grote stappen gezet in het realiseren van de strategische pijler 'Financieel fit'. Zo is het merendeel van de in 2019 geïnitieerde maatregelen uit de Overhead Value Analyse (OVA) geïmplementeerd in 2020. Dit leidt tot een efficiëntere bedrijfsvoering en daarmee gepaard gaande lagere structurele overheadkosten. Tevens zijn grote stappen gezet in het programma Transformatie Rechtshulp. Dit programma moet leiden tot een hogere klant- en medewerkerstevredenheid en lagere uitvoeringskosten. In 2020 zijn er diverse organisatieonderdelen en processen opnieuw ingericht.

Naast de benodigde investeringen om de transformatie mogelijk te maken zijn ook in 2020 de eerste (efficiency)-resultaten gerealiseerd die tot structureel lagere kosten leiden.

De integratie van DAS Zoetermeer (het voormalige SRK) is gedurende 2020 afgerond. Processen en IT-systemen zijn volledig geïntegreerd waarbij DAS "best practices" van DAS Zoetermeer heeft overgenomen zoals het inzetten van advocaten in loondienst.

Eind 2020 zijn NN en DAS overeengekomen om de verzekeringstechnische risico's van deze portefeuille met schadeclaims (inclusief eventuele voorgevallen maar nog niet gemelde schaden) per 1 december 2020 over te dragen aan DAS. DAS ontvangt hiervoor een additionele vergoeding ter hoogte van de best estimate van de risico's met betrekking tot deze portefeuille. Het effect op het vermogen en resultaat van DAS Rechtsbijstand N.V. per jaareinde 2020 is dan ook beperkt.

De stijging in de solvabiliteitsratio wordt veroorzaakt door een daling van de technische voorzieningen door lagere parameters opgelegd door de toezichthouder, dalende marktwaarde van de beleggingen en een stijging in de mogelijkheid om toekomstige verliezen te absorberen.

DAS Legal Finance

DAS Legal Finance (DLF) is een toonaangevende speler in Nederland op het gebied van creditmanagement. Adequaat en met oog voor de klantrelatie helpt DAS Legal Finance om debiteurenrisico's te voorspellen, te voorkomen en beheersbaar te maken. Dankzij kredietinformatie, incasso, factoring of debiteurenbeheer kunnen onze klanten met een gerust hart zakendoen. Binnen DAS Legal Services (DLS) is de dienstverlening van DAS aan niet-verzekerde klanten in 2020 verbreed.

Financiële resultaten

Kerncijfers DAS Legal Finance

(in miljoen euro)

	2020	2019
Omzet	35,2	37,1
Operationele kosten	35,9	40,7
Resultaat na belastingen	-3,7	-3,8
EBITDA	-0,7	-1,0
Fte (gemiddeld)	357	418

Covid-19 heeft impact gehad op de resultaten van DLF, met name bij Cannock EDR Holding (CEH) en de daaronder behorende entiteiten. Door Covid-19 konden opdrachtgevers minder dossiers aanleveren en zijn er aanleveringen uitgesteld. Ook zijn er diverse detacheringprojecten on-hold gezet.

Het faillissement van deurwaarder Van Arkel medio 2020 heeft daarnaast geleid tot een eenmalige neerwaartse aanpassing van de onderhanden-werk-positie in 2020 met € 425k.

Bovenstaande heeft geleid tot een lagere omzet in 2020 ten opzichte van 2019. De operationele kosten zijn ten opzichte van 2019 relatief sterker gedaald dan de omzet, waardoor de EBITDA ten opzichte van 2019 is verbeterd. Andere ontwikkelingen gedurende 2020 betreffen een impairment op de immateriële vaste activa van Assensia ter hoogte van € 471k voor intellectueel eigendom (in 2019 € 502k: € 377k voor afwaardering goodwill en € 125k voor intellectueel eigendom). Daarnaast is de goodwill op Cannock Outsourcing afgewaardeerd met € 431k. Verder zijn er diverse latente belastingvorderingen neerwaarts bijgesteld door de toegenomen onzekerheid omtrent de te forecasten resultaten (er wordt drie jaar vooruitgekeken in plaats van vier jaar en er is een grotere prudentie toegepast op de resultaten mede als gevolg van Covid-19). In de omzet is tevens een bedrag van € 500k opgenomen uit hoofde van de afkoop van de earn-out-regeling met betrekking tot de gezamenlijke groepsvennootschappen (VAG, LAVG en BOS), die in 2018 zijn verkocht.

Met onze non-insurance-dienst Letselschadehulp van DLS hebben we weer veel klanten met letsel kunnen ondersteunen en helpen hun leven weer op de rit te krijgen. Door corona nam het aantal meldingen aanvankelijk af omdat er minder verkeer op de weg was, maar halverwege het jaar nam het aantal meldingen weer toe. Ook de samenwerking met nieuwe partners heeft ervoor gezorgd dat we meer klanten hebben kunnen helpen. Doordat de omzet uit hoofde van buitengerechtigde kosten (BGK) toenam ten opzichte van 2019 verbeterde de EBITDA van dit bedrijfsonderdeel.



Vooruitblik 2021

De ontwikkelingen in de samenleving volgen elkaar razendsnel op. Organisaties moeten zichzelf steeds opnieuw uitvinden om relevant te blijven, niet alleen voor klanten en partners, maar voor *alle* stakeholders.

Marktleider blijven vraagt van ons schaken op meerdere borden. Om onze ambities te realiseren moeten we intern snel kunnen inspelen op veranderingen in de buitenwereld. Daarom blijven we werken aan onze wendbaarheid. Aan onze wendbaarheid als organisatie, aan hoe we georganiseerd zijn en hoe we ons bekwamen op het gebied van data en nieuwe partnerships. Daarbij besteden we ook aandacht aan onze cultuur, die ondersteunend moet zijn aan de gewenste verandering.

Transformatie

Een van de belangrijkste ontwikkelingen van 2020 was de voorbereiding op de transformatie van onze rechtshulporganisatie. In 2021 (en in 2022) zal de verdere voltooiing van de transformatie haar beslag krijgen. Met de transformatie beogen we de snelheid en kwaliteit van onze dienstverlening te verhogen, alsmede de slagkracht van onze organisatie te vergroten.

De verdere implementatie in de organisatie van bovengenoemde veranderingen zal een grote impact hebben op de mensen die bij DAS werken. Wij betrachten de grootste zorgvuldigheid in het doorvoeren van alle stappen. Met de transformatie leggen we een sterke basis waar we in 2021 en daarna de vruchten van zullen plukken.

Het nog verder verhogen van de klanttevredenheid is een belangrijk speerpunt in de transformatie, waarbij we onze klanten sneller helpen en onze dienstverlening flexibeler aanbieden. Ook verwachten we positieve effecten terug te zien in zowel een betere performance als in een hogere medewerkersbetrokkenheid. Tot slot blijft DAS investeren in innovaties en nieuwe diensten, waarmee we ons productenpalet verder verbreden, ook voor niet-verzekerde klanten.

Ook zetten we in 2021 de verdere verbeteringen in onze IT-systemen door, waarbij onder andere de acties op het gebied van cybersecurity, dataprivacy en integriteit verdere opvolging zullen krijgen.

Covid-19

Hoe Covid-19 in 2021 impact gaat hebben, valt nog moeilijk te voorspellen. Ook al zijn er hoopvolle signalen over vaccinaties, de impact op de economie en het dagelijks leven zal ook in 2021 nog een tijd aanhouden. Dit betekent voor onze dienstverlening dat ook in 2021 de nadruk sterker op een aantal rechtsgebieden, zoals arbeidsrecht, zal liggen. DAS is hier goed op voorbereid en ingericht. Verder spelen wij met onze nieuwe zakelijke verzekering DAS voor Ondernemers sterk in op juridische hulp voor ondernemers, die zich ook geconfronteerd zien met allerlei juridische vragen door Covid-19.

Ook voor de organisatie en de wijze waarop wij werken zal de invloed van Covid-19 in 2021 nog voortduren. Onze mensen blijven (deels) vanuit huis werken zolang dit advies vanuit gezondheidsoogpunt gewenst is. Wij verwachten dat de manier van werken ook na Covid-19 structureel zal veranderen. Het op afstand werken zal een prominente plek in onze manier van werken gaan innemen. Het beleid hiervoor (TPOW: tijd- en plaats onafhankelijk werken) is door Covid-19 in 2020 in een stroomversnelling gekomen. Op basis van de ervaringen in het afgelopen jaar en de feedback uit het medewerkersbetrokkenheidsonderzoek geven wij dit beleid in 2021 én voor de toekomst verder vorm.

Ontwikkelingen creditmanagement

Het onderhandelingstraject met partijen die geïnteresseerd zijn in de overname van onze creditmanagementactiviteiten wordt in 2021 voortgezet. We hebben er alle vertrouwen in dat de laatste stappen om tot een getekende verkoopovereenkomst te komen in 2021 zullen worden gezet.

Voor wat betreft de activiteiten van dit bedrijfsonderdeel, ligt de focus in 2021 op het terugbrengen naar het oude niveau van omzet en marge bij klanten die geraakt zijn door de coronacrisis, om vervolgens door te groeien met een aantal nieuw aan te sluiten klanten.

Maatschappelijke verantwoordelijkheid

Wij vinden het belangrijk om een actieve bijdrage te leveren aan de maatschappij. Niet alleen voor onze klanten, maar ook voor onze medewerkers en de samenleving als geheel. De wijze waarop wij onze maatschappelijke rol invullen is direct gerelateerd aan onze kernactiviteit: juridische hulp voor iedereen. We zullen in 2021 onze duurzaamheidsambities concretiseren aan de hand van Sustainable Development Goals (SDG's) van de Verenigde Naties en ons beleid verder vormgeven aan de hand van doelstellingen die daaruit voortvloeien en deze verankeren in onze processen.

Onze duurzaamheidsagenda sluit op die manier naadloos aan op de kerntaak van DAS als juridisch dienstverlener. En op onze rol als werkgever. Zo werken we toe naar een systeem waarin we kunnen (bij)sturen en elkaar kunnen inspireren.



DAS Mens en maatschappij

Verantwoord ondernemen staat bij DAS hoog in het vaandel. Voor DAS komt dat tot uiting in goed werkgeverschap en het leveren van een actieve bijdrage aan de maatschappij. Wij vinden het belangrijk om goed voor onze medewerkers te zorgen en ze alle kansen te bieden zich te ontwikkelen. De wijze waarop wij onze maatschappelijke rol invullen is direct gerelateerd aan onze kernactiviteit: juridische hulp voor iedereen.

Medewerkers maken DAS

Zonder onze medewerkers is er geen DAS: zij zorgen ervoor dat juridische hulp toegankelijk is voor iedereen en maken daarmee ons bedrijf tot een succes. Dit komt ook duidelijk tot uiting in onze positionering 'Meesters in juridische hulp'. Daarom zorgen we voor een aantrekkelijke en stimulerende werkomgeving. Een omgeving waarin mensen tot hun recht komen. Een omgeving die het medewerkers mogelijk maakt om het beste uit zichzelf te halen. We stimuleren onze medewerkers om zichzelf te blijven ontplooiën – op persoonlijk en professioneel vlak. Zo geven we richting aan wat we doen en hoe we dat doen: voor onze klanten en voor elkaar.

Ruimte voor eigen verantwoordelijkheid

Bij DAS geloven we in een beleid waarin medewerkers de ruimte hebben om eigen verantwoordelijkheid te nemen. Als je bij DAS werkt, neem je eigenaarschap en ben je resultaatverantwoordelijk. Die ruimte geven houdt nauw verband met hoe de organisatie wordt aangestuurd.

Een belangrijk element hierin is ons beleid op het gebied van tijd- en plaatsonafhankelijk werken (TPOW). Dit beleid hebben we in 2020 verder vormgegeven en is gestoeld op een aantal belangrijke principes. De dienstverlening aan onze klanten en de bereikbaarheid voor collega's staat voorop. De grote mate van flexibiliteit om de optimale mix in werken te kiezen noopt tot duidelijke afstemming van werkwijze en werktijden. Ook zijn er bepalingen opgenomen omtrent het inrichten van een arbo-proof thuiswerkplek en leenapparatuur. Dit beleid wordt in 2021 verder uitgebreid.

Met TPOW beogen we een organisatie die wendbaar, duurzaam en efficiënt is, terwijl tegelijkertijd medewerkers meer werkgeluk en een hogere medewerkerstevredenheid ervaren, wat leidt tot een hogere productiviteit en een lager ziekteverzuim.

Door de Covid-19-pandemie is de implementatie van het TPOW-beleid afgelopen jaar in een versnelling gekomen. Vanaf medio maart 2020 is een groot deel van de medewerkers voornamelijk thuis gaan werken. De verwachting is dat in de toekomst, dus ook als de beperkingen naar aanleiding van Covid-19 zijn opgeheven, meer en vaker door medewerkers op afstand zal worden gewerkt. Een enquête over thuiswerken die in april 2020 is uitgevoerd, laat zien dat circa 60% van de medewerkers zegt dat de manier waarop er tijdens Covid-19 op afstand is gewerkt een duurzame oplossing is voor de toekomst.

Een ander gevolg van Covid-19 was dat ook nieuwe medewerkers op een andere manier de DAS-organisatie moesten leren kennen en deze eigen maken. Sinds maart 2020 heeft dit 'onboarden' op een digitale wijze plaatsgevonden. In 2020 zijn 376 collega's op afstand gestart.

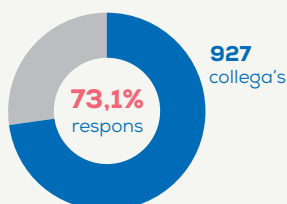
Ontwikkeling van onze medewerkers

Investeren in de ontwikkeling van medewerkers en samen bouwen aan vakmanschap zijn belangrijke pijlers binnen DAS. Wij geloven in investeren in jezelf en in het verder ontwikkelen van kennis en vaardigheden. Dit wordt door ons opleidingsbeleid ruimhartig ondersteund. Trainingen en opleidingen zijn essentieel om de hoge kwaliteit van onze medewerkers te kunnen blijven waarborgen, maar ook om de verbinding en betrokkenheid van onze mensen te versterken. Het ontwikkelen van kennis, vaardigheden en gedrag opent perspectief voor al onze medewerkers. Het is een van de belangrijkste prioriteiten bij DAS en een voorwaarde voor een duurzame arbeidsrelatie.

Betrokkenheid en leiderschap

Sinds 2018 meten we jaarlijks hoe betrokken onze medewerkers zijn en in welke mate zij tevreden zijn met aspecten van hun werk(omgeving). In 2020 deden 927 collega's mee aan het medewerkersbetrokkenheidsonderzoek, wat neerkomt op een respons van 73,1%. Ondanks de Covid-19-maatregelen zagen we in 2020 een toename van de bevoegenheid en betrokkenheid van de DAS-medewerkers. Ook de algehele tevredenheid steeg van 60% naar 67%.

Medewerkersbetrokkenheidsonderzoek (september 2020)



+67%
Toename van de bevoegenheid en betrokkenheid van de DAS-medewerkers

Medewerkersbijeenkomsten en communicatie

Om de betrokkenheid van medewerkers te vergroten worden er regelmatig medewerkersbijeenkomsten georganiseerd voor alle medewerkers van DAS. Afgelopen jaar heeft een fysieke bijeenkomst plaatsgevonden in januari in AFAS Live met een gastoptreden van 'entrepreneur' Jim Stolze. Alle medewerkers zijn meegenomen in de strategie en de activiteiten die worden ingezet om de organisatie wendbaarder te maken. Ook konden er vragen worden gesteld aan de directie en was er de gelegenheid om elkaar in informele sfeer te ontmoeten.



Gezien de Covid-19-maatregelen heeft de medewerkersbijeenkomst in oktober 2020 virtueel plaatsgevonden. Tijdens deze online bijeenkomst is de voortgang op de uitrol van de strategie en de Transformatie Rechtshulp gedeeld, werd er stilgestaan bij de uitdagingen die komen kijken bij het werken op afstand en konden er weer volop vragen gesteld worden.

Samen maken we DAS. Daarom hechten we belang aan het samen vieren van successen en feestelijke momenten en zorgen we ervoor dat nieuwe collega's goed begeleid worden bij het vinden van hun plek in de organisatie. Juist ook in het afgelopen jaar waarin grotendeels vanuit huis gewerkt moest worden. Met de inzet van persoonlijke videoboodschappen van de directieleden, speciale pagina's op ons social intranet, een online Kerst Pubquiz en kleine attenties op het huisadres van alle medewerkers, hielden we contact met elkaar en staken we elkaar een hart onder de riem.



Leiderschapsontwikkeling

Binnen DAS wordt veel aandacht besteed aan leiderschapsontwikkeling. Zo worden er intervisiegroepen georganiseerd, is er tweewekelijks een overleg van alle direct reports met de directie en vinden tal van andere initiatieven plaats. Hierbij staat de persoonlijke ontwikkeling maar ook het ontvangen en geven van feedback centraal. In 2020 zagen we dat onze investering in leiderschapsontwikkeling vruchten afwerpt. Onze medewerkers beoordelen het leiderschap met een 7,7, een stijging van 0,4 ten opzichte van 2019 (7,3).



7.7 Medewerkersbeoordeling leiderschap

stijging van 0,4 ten opzichte van 2019 (7,3)

JongDAS

DAS heeft voor alle collega's van 18 tot en met 35 jaar een eigen netwerk: JongDAS. JongDAS heeft als doel deze collega's te verbinden, inspireren, faciliteren en ondersteunen in hun persoonlijke ontwikkeling. In 2020 organiseerde JongDAS diverse evenementen, zoals een College Tour met headhunter Monique de Vos. Daarnaast was JongDAS betrokken bij verschillende strategische programma's in challenge-sessies en bij andere activiteiten betrokken, waaronder de Vraag het DAS-dag in september 2020.

Opleidingen en training

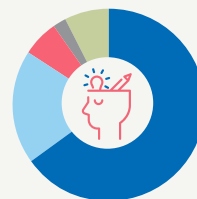
Ontwikkel- en trainingsprogramma's worden op verschillende niveaus en binnen verschillende gebieden aangeboden, van zachte skills tot harde kennis. Het ontwikkelen van vakmanschap staat hoog in het vaandel, niet alleen op het gebied van juridische kennis, maar op alle verschillende vakgebieden en disciplines. Een belangrijk onderdeel hierin is de permanente educatie, die ook vanuit een compliance-oogpunt essentieel is. Daarnaast vereisen de snelle veranderingen in de markt en de maatschappij actuele kennis en vaardigheden. Daar spelen we bij DAS met een breed pakket aan trainingen op in. Zo worden er momenteel door veel medewerkers trainingen gevolgd op het gebied van timemanagement, het effectief inrichten van de thuiswerkomgeving en bijvoorbeeld mindfulness. Ook bieden we bij DAS een breed scala aan trainingen die gericht zijn op vaardigheden en gedrag. Veel van de opleidingen en trainingen worden in-house verzorgd door de DAS Academy. Daarnaast maakt DAS ook gebruik van externe online trainingsplatforms.

DAS Academy

DAS Academy is het interne opleidingsinstituut van DAS. Belangrijke aandachtsgebieden zijn algemene vaardigheden (waaronder ook soft skills), leiderschap en klantgerichtheid. Daarnaast verzorgt de DAS Academy functiespecifieke opleidingen, denk aan juridische vakkennis en sales-expertise. Al onze juridisch specialisten volgen verplicht een scholingsprogramma en moeten jaarlijks voldoende punten behalen. DAS laat haar opleidingen voor juristen sinds 2016 door de UvA Academie voor Bank en Verzekeringen certificeren. Dat betekent dat externe deskundigen beoordelen of de opleidingsprogramma's die wij onze juristen aanbieden voldoende aansluiten bij hun praktijk.

DAS is er trots op dat het scholingsprogramma niet alleen gevolgd wordt door haar eigen juristen. In 2020 halen ook de advocaat-stagiaires van advocatenkantoor Linklaters hun procespunten voor hun beroepsopleiding bij DAS.

In 2020 verzorgde de DAS Academy ongeveer 400 interne opleidingen, het gemiddelde cijfer dat zij kregen was een 8.



Juridisch:	261
Vaardigheden:	76
Leiderschap:	25
CobIT:	9
Intervisies:	29

circa 400 interne opleidingen via DAS Academy in 2020

8
Gemiddeld cijfer



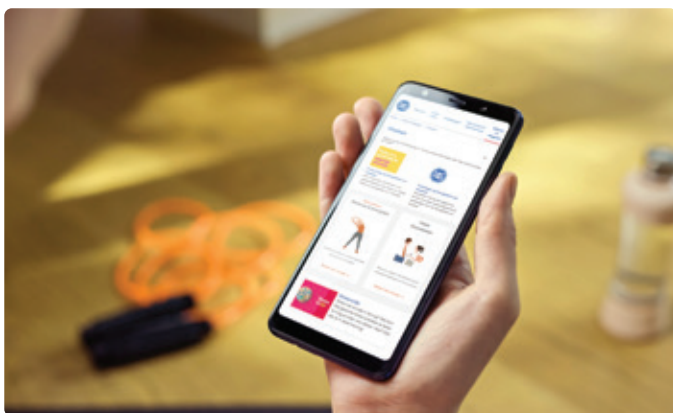
Permanente educatie

DAS waarborgt de deskundigheid, integriteit en betrouwbaarheid van de beleidsbepalers en het senior management door een systeem van permanente educatie. Dit geldt ook voor personen die een door de Solvency II-wet- en -regelgeving aangewezen sleutelfunctie bekleden. Het individuele Permanente Educatie-programma voor medewerkers wordt in overleg met zijn of haar leidinggevende ontwikkeld en is afgestemd op de individuele behoefte enerzijds en de vraag van de markt anderzijds. De permanente educatie van de directie is besproken met de Raad van Commissarissen.

De permanente educatie omvat in ieder geval het verwerven van algemene aan het bedrijf en de marktgerelateerde kennis, deskundigheidsbevordering en persoonlijke ontwikkeling van vereiste competenties.

Het welbevinden van de medewerkers

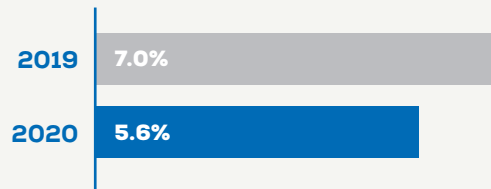
DAS heeft verschillende programma's die het welbevinden van medewerkers in de breedste zin ondersteunen. DAS stimuleert het gezondheidsbewustzijn en gezond gedrag van medewerkers. Zo is er het programma DAS Vitaal dat medewerkers stimuleert om in beweging te blijven en gezond te leven. Medewerkers krijgen bij aangesloten fitnesscentra de mogelijkheid om, met korting, gebruik te maken van deze faciliteiten. Verder kunnen medewerkers gebruikmaken van stoelmassages. In samenwerking met HC Health heeft DAS in 2020 het platform HelloLive beschikbaar gemaakt voor haar medewerkers. Hier kunnen zij dagelijks verschillende webinars en virtuele trainingen volgen om de thuiswerkomgeving en weerstand te verbeteren. Ook kent DAS sinds jaar en dag vertrouwenspersonen voor ongewenst gedrag op de werkvloer, agressie door externen en de klokkenluidersregeling.



Verzuim

Het verzuim bij DAS was in 2020 5,6% (2019: 7,0%). Deze daling is deels te verklaren doordat onze medewerkers als gevolg van de Covid-19-maatregelen een betere balans konden vinden tussen werk en privé. Daarnaast hebben we de regie van leidinggevenden op verzuim vergroot. We ondersteunen leidinggevenden op het gebied van verzuim en leren ze hoe ze om moeten gaan met (dreigende) uitval en hoe ze verzuim eventueel kunnen voorkomen. Ook zijn er stappen gezet in het digitaliseren en optimaliseren van verzuimprocessen. Het verlagen van het verzuim blijft ook in 2021 de volle aandacht houden bij DAS.

Verzuim bij DAS (in procenten)



Diversiteit

DAS hecht er sterk aan dat het medewerkersbestand een afspiegeling is van de Nederlandse samenleving. Diversiteit en inclusie gelden als strategisch bedrijfsbelang en leveren winst en meerwaarde op voor DAS. Bij DAS geloven we dat diversiteit de dynamiek in onze organisatie bevordert. Ook vinden we het belangrijk dat klanten zich blijven herkennen in onze organisatie.

Diversiteit bij DAS gaat over alle verschillen tussen mensen. Dat wil zeggen zichtbare verschillen, zoals geslacht, leeftijd of etniciteit, maar ook minder zichtbare verschillen zoals seksuele voorkeur, drijfveren of religie. Diversiteit betekent ook dat we mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, vanwege een lichamelijke of verstandelijke beperking, graag kansen bieden. Wij vinden dat inclusiviteit bijdraagt aan een goede sfeer en dynamiek op de werkvloer.



Onbeperkt aan de slag

Wij zetten ons beleid kracht bij door regelmatig gastheer te zijn van de banenmarkt van het platform Onbeperkt aan de Slag. Dankzij een aantal praktische aanpassingen kunnen mensen met een arbeidsbeperking hun werk goed uitvoeren. Helaas kon de banenmarkt door de coronapandemie niet worden georganiseerd in 2020.

Om haar betrokkenheid bij genderdiversiteit te benadrukken was DAS in maart 2020 niet alleen partner maar ook gastvrouw voor het evenement am:vrouwen, het (netwerk-) evenement voor vrouwelijke managers in de financiële dienstverlening. De CEO van DAS, Hanneke Jukema, was een van de sprekers tijdens dit evenement. Ze ging in op de vraag hoe DAS omgaat met diversiteit in de boardroom.

Ontwikkelingen in de organisatie

In 2020 is DAS verder blijven werken aan haar transformatie en het zo toegankelijk mogelijk maken van de juridische dienstverlening. De belangrijkste uitgangspunten in deze transformatie zijn het verhogen van de klanttevredenheid en het vergroten van onze toekomstbestendigheid en wendbaarheid. Daartoe zal een aantal bedrijfsonderdelen geleidelijk opnieuw worden ingericht.

De klant centraal

Als onderdeel van de transformatie naar een brede juridisch dienstverlener is in 2020 de basis gelegd voor een nieuwe organisatiestructuur voor de kern van ons bedrijf: Juridische Hulpverlening.

Herinrichting organisatie Rechtshulp in Juridische Hulpverlening

In 2020 zijn in nauwe samenwerking met de Ondernemingsraad belangrijke stappen gezet om de rechtshulporganisatie opnieuw in te richten. Een belangrijk uitgangspunt is dat de nieuwe organisatie, met hart voor de klant, procesgestuurd wordt ingericht. Samen met een externe adviseur is de transformatie in detail vormgegeven. De herinrichting biedt kansen en tal van nieuwe ontwikkelmogelijkheden voor onze medewerkers, maar leidt helaas ook tot onzekerheid. Ons streven is alle betrokken medewerkers naar een nieuwe baan te begeleiden. Eventuele fte-reductie verwachten we met natuurlijk verloop op te kunnen vangen.

Nieuwe cao

Vanaf 1 januari 2020 geldt een nieuwe cao voor het verzekeringsbedrijf. Belangrijke wijzigingen in de nieuwe cao voor het verzekeringsbedrijf 2020 is dat de cao's voor de binnen- en buitendienst zijn geïntegreerd en dat er een vitaliteitsverlofregeling is opgenomen die medewerkers de mogelijkheid biedt om verlof op te nemen tegen gedeeltelijke doorbetaling van het salaris. De regeling moet verder bijdragen aan de balans tussen werk en privé.

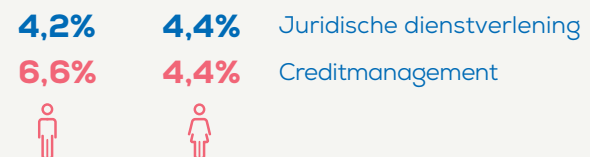
Aantal medewerkers



Gemiddelde leeftijd



% Mannen en vrouwen in leidinggevende posities



Verzuim



'Als de afstand groot wordt, is toenadering nog belangrijker'

Valerie van den Berg, sinds 2015 voorzitter van de Ondernemingsraad (OR): 'Mijn missie was en is nog steeds om een bruggenbouwer te zijn door de dialoog te durven aangaan en verdieping te zoeken. We proberen allemaal vanuit onze eigen rol en verantwoordelijkheid het beste voor DAS en de medewerkers te doen.'

'Het belang van een goede medezeggenschap wordt binnen DAS breed gedragen. Ook tijdens de laatste verkiezingen in november was de opkomst weer ongekend hoog en waren er veel kandidaten om uit te kiezen. Dit geeft ook de grote betrokkenheid van de medewerkers bij het reilen en zeilen van DAS aan.'

'DAS verandert in een razendsnel tempo. Er wordt door iedereen keihard gewerkt om DAS toekomstbestendig te maken. De Transformatie Rechtshulp is een enorme klus waarin wij een belangrijke rol hebben gespeeld en onze adviezen hebben uitgebracht. De uitvoering van de besluiten vindt nu plaats. Een onrustige en onzekere tijd voor veel collega's.'

'Ondertussen kampen wij allemaal nog steeds met de coronacrisis. Een crisis die grote impact heeft op hoe we werken bij DAS, op ons leven en ook op de OR. De interactie van het live-vergaderen wordt juist nu door ons allemaal enorm gemist. We komen medewerkers niet meer tegen op de vestigingen. Dat zijn voor ons belangrijke momenten waarop veel informatie wordt uitgewisseld. Gelukkig bellen en mailen onze collega's veel met ons: want als de afstand groter wordt, is toenadering nog belangrijker.'

→ Valerie van den Bergh-Verhagen

voorzitter van de Ondernemingsraad en senior jurist



De rol van DAS in de maatschappij

Bij DAS staat maatschappelijke verantwoordelijkheid hoog in het vaandel. Dat uit zich in waar we voor staan: juridische hulp voor iedereen, waarbij we onze kennis op actuele onderwerpen delen waar nodig, ook vaak gratis. Ook nemen we onze maatschappelijke verantwoordelijkheid als het gaat om beleggen en staan ethiek en integriteit aan de basis van ons handelen.

We zijn er als het ertoe doet

De wijze waarop wij onze maatschappelijke rol invullen is direct gerelateerd aan onze kernactiviteit: juridische hulp voor iedereen. We staan onze klanten bij op 'momenten van de waarheid', zowel privé als zakelijk. Met onze brede juridische dienstverlening maken wij het recht betaalbaar en toegankelijk voor iedereen. Niet alleen voor onze klanten. Door veel kennis te delen en algemeen beschikbaar te maken informeren wij ook het grote publiek.

Kennis en informatie in tijd van corona

De behoefte aan informatie werd nog groter door corona. Particulieren én ondernemers kregen te maken met situaties die zich nog nooit eerder hadden voorgedaan, en er kwamen regelingen tot stand die voorheen nog niet bestonden. Veel complexe informatie die voor iedereen nieuw was in een lastige en onzekere tijd. Doordat DAS in korte tijd veel vragen en verschillende situaties te beoordelen kreeg, ontwikkelde DAS snel veel expertise op dit gebied.

Op de website van DAS is een speciale informatiepagina ingericht met specifieke informatie op verschillende thema's en antwoorden op veel gestelde vragen. Via een livesessie op Instagram beantwoordden we vragen over corona op de werkvloer, aankopen en reizen en annuleringen. Deze streams werden live én achteraf door honderden (en soms door duizenden) mensen bekeken.

Door de coronacrisis zijn veel vluchten, vakanties, concerten en evenementen geannuleerd, waarvoor in veel gevallen consumenten met vouchers werden gecompenseerd. DAS heeft in samenwerking met Aviclaime Checkkie.nl ontwikkeld; een platform dat overzichtelijke informatie, antwoorden op veel vragen, juridische hulp bij problemen en ondersteuning bij het beheer, behoud en verzilveren van vouchers biedt. Ook kwamen tijdens de lockdown meer vragen over burenoverlast binnen bij DAS. Met de checklist Burenoverlast beoogt DAS mensen te faciliteren in het voorkomen van conflictsituaties met hun burens. Verder organiseerde DAS een drietal online seminars voor distributiepartners, ondernemers en andere belangstellenden. Een webinar in maart was gewijd aan corona op de werkvloer: de rechten en plichten van de werkgever en de zzp'er. Ook besteedden we in mei aandacht aan de vereisten van een goed personeelsdossier en zetten we de do's en don'ts op een rij. In december 2020 organiseerden we een derde webinar voor mkb'ers over actuele contractuele thema's, gericht op tips en preventie.

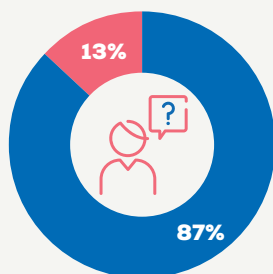
Ook in verschillende media heeft DAS veelvuldig uitleg gegeven over de arbeidsrechtelijke gevolgen van het coronavirus.

Meesters in juridische hulp

In 2020 heeft DAS de campagne 'Meesters in juridische hulp' breed ingezet. Doelstelling van de campagne was om onze nieuwe positionering te introduceren en de merkinhoud én merkbekendheid van DAS te vergroten. De campagne heeft ertoe bijgedragen dat een groter publiek bekend is met het feit dat DAS informatie laagdrempelig beschikbaar stelt aan iedereen.

Week van de Rechtspraak

DAS deed voor de derde keer op rij mee aan de Week van de Rechtspraak, waarbij in het hele land activiteiten worden georganiseerd om het recht dichterbij mensen te brengen. DAS biedt tijdens de Week van de Rechtspraak de mogelijkheid voor een gratis adviesgesprek op een zaterdag waarin iedereen, particulier en ondernemer, zijn juridische vragen vrijblijvend kan stellen. Zo'n 33 specialisten van DAS belden op 26 september 2020 alle 309 vragenstellers vanuit het kantoor in Amsterdam of vanuit huis. Van de deelnemers had 87% een particuliere vraag en 13% een zakelijke vraag. De meeste vragen bij de particuliere vragenstellers gingen over wonen (30%) en ontslag, werk en inkomen (27%). Bij de zakelijke vragenstellers ging meer dan de helft van de vragen (54%) over klanten en leveranciers en een kwart over het bedrijfsspannd.



Particuliere vragen

Wonen

30%

Ontslag, werk en inkomen

27%

Anders

43%

Zakelijke vragen

Klanten en leveranciers

54%

Bedrijfsspannd

25%

Anders

21%

Hulp nodig bij een juridische vraag? Vraag het DAS, tijdens de Week van de Rechtspraak



Ethiek en integriteit bij DAS

Bij DAS staan integriteit, betrouwbaarheid en integer handelen hoog in het vaandel. De Algemene Gedragscode DAS beschrijft de principes en uitgangspunten waar wij als organisatie achter staan en naar handelen. De gedragscode beslaat alle deelgebieden van integer handelen en geeft concrete richtlijnen. DAS staat geen enkele vorm van omkoping of corruptie toe. Verder voorziet de gedragscode in een eerlijke behandeling en het eerbiedigen van mensenrechten, onder meer door discriminatie expliciet te veroordelen.

In 2020 zijn verschillende gedragscodes samengevoegd tot één overzichtelijke code, waarbij er aan de inhoud en de principes van integer en ethisch handelen binnen DAS niets is gewijzigd. De gedragscode geldt voor iedereen binnen de DAS Holding. Alle medewerkers worden wekelijks van de code op de hoogte gebracht via het intranet en worden herinnerd aan deze code en de afspraak om altijd integer en ethisch te handelen. DAS heeft daarnaast een Awareness-programma, waarin ook activiteiten zijn opgenomen over integriteit en ethiek. Alle medewerkers van DAS nemen twee keer per jaar verplicht deel aan een e-learning en moeten die met succes afronden. Ook vindt er elk kwartaal een clean-desk- en clear-screen-check plaats. Die checks toetsen onder andere of er voldaan wordt aan de gedragscode. In 2020 zijn twee incidenten gemeld die betrekking hebben op schending van de gedragscode. Deze incidenten zijn onderzocht en als niet-gegrond en/of als niet-bewezen gesloten.

Ook kent DAS een klokkenluidersregeling, waarop in 2020 geen beroep is gedaan.

DAS en verantwoord beleggen

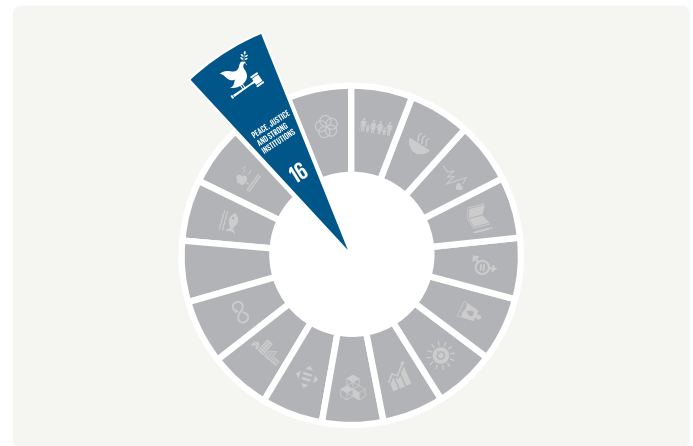
DAS is niet alleen juridisch dienstverlener, ook is zij belegger van premie-inkomsten. En onze maatschappelijke verantwoordelijkheid voelen wij niet alleen bij het uitvoeren van onze kernactiviteit, maar ook als belegger. Deze verantwoordelijkheid komt onder meer tot uiting door de toepassing van ethische en duurzaamheidscriteria in ons beleggingsbeleid. Alle beleggingen van DAS worden gescreend op zowel milieuaspecten als sociale aspecten, zoals omschreven in de Code Duurzaam Beleggen van het Verbond van Verzekeraars. Deze code gaat uit van UN Global Compact en de UN Principles for Responsible Investment. Landen en ondernemingen die niet aan de principes voldoen, worden uitgesloten.

In het afgelopen boekjaar is DAS daarnaast gestart met de implementatie van het Internationaal Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (IMVO)-convenant voor de verzekeringssector. In dit convenant wordt voor een aantal thema's, onder andere kinderrechten, landrechten, dierenwelzijn, klimaatverandering en controversiële wapens, aanvullende kaders gesteld.

Om doorlopende compliance met deze kaders te waarborgen, is er in lijn met het IMVO-convenant, een ESG (Environmental, Social & Governance) due-diligence-proces opgenomen in het meest recente beleggingsbeleid van DAS. Voor staatsobligaties in de Matched Portfolio voert DAS dit proces zelf jaarlijks uit door de uitgevende landen te toetsen met behulp van vooraanstaande ratings van Freedom House, Transparency International en Sustainable Development Solutions Network (SDSN)/- Bertelsmann Stiftung. Voor overige obligaties in de Matched Portfolio en beleggingen binnen de fondsen in de Surplus Portfolio (waarvoor slechts zeer beperkt openbare ESG-ratings beschikbaar zijn), wordt voor ESG Due Diligence aangesloten bij de uitsluitingscriteria die door onze vermogensbeheerders ook in hun eigen (duurzame) portfolio's worden toegepast.

We scharen ons achter de duurzame ontwikkelingsdoelstellingen van de Verenigde Naties (Sustainable Development Goals, SDG's) en kunnen vanuit onze missie 'toegang tot rechtshulp voor iedereen' bijdragen aan de uitvoering van 'doel 16': 'Vrede, justitie en sterke publieke diensten'.

Maar de ambities van DAS reiken verder. We zullen in 2021 onze duurzaamheidsambities verder concretiseren aan de hand van deze SDG's en ons beleid verder vormgeven aan de hand van doelstellingen die daaruit voortvloeien en die verankeren in onze processen.



Fonds

	Percentage van totale Beleggingsportfolio DAS	Percentage van Surplus Portfolio DAS	Fonds CO ₂ -emissie in tonnen per EUR 1M geïnvesteerd	Benchmark CO ₂ -emissie in tonnen per EUR 1M geïnvesteerd	Lager CO ₂ -emissie ten opzichte van benchmark
NN L Global Sustainable Equity Hedged	12%	29%	35	283	-88%
NN Euro Sustainable Credit Fund	15%	36%	343	485	-29%
NN Euro Green Bond Fund	7%	18%	479	572	-16%
Totaal Sustainable & Impact Beleggingen	35%	83%			



Duurzaamheid in praktijk gebracht

In elk nieuw partnerschap weegt of en hoe de partner maatschappelijk verantwoord onderneemt of produceert zwaar mee in onze keuze. Zo kozen we een leverancier voor onze koffieautomaten en koffie, die niet alleen investeert in eigen koffiebranders in de landen waar de bonen vandaan komen, maar die óók zoveel mogelijk op locatie werkt met mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt. Tot slot is de footprint van de koffiemachines erg klein: ze zijn energiezuinig en alle machines zijn 100% recyclebaar: van de koffiedozen worden pallets gemaakt.

Het streven is daarnaast om op basis van de ESG-criteria te komen tot een positieve selectie van investeringen en hiermee haar engagement naar een hoger plan te tillen. Voor de Matched Portfolio en het NN Collateralized Bond Fund wordt dit door het specifieke karakter van de beleggingen op dit moment praktisch gezien nog niet haalbaar geacht. De overige drie fondsen in de Surplus Portfolio hebben wel een expliciete duurzaamheidsdoelstelling en deze beleggingen dragen dus reeds bij aan de door DAS geformuleerde ambitie. Dit blijkt onder andere uit een fors lagere CO₂-emissie dan de benchmark.

Onze schoonmaakpartner werkt zoveel mogelijk met mensen met een afstand tot de arbeidsmarkt, die goed opgeleid en voortdurend getraind worden. Er wordt zoveel mogelijk gereinigd met microvezel (geen waterverspilling of schoonmaakmiddelen). Daar waar dit niet mogelijk is, wordt er gewerkt met minder milieubelastende schoonmaakmiddelen.

Voor onze cateraar geldt dit ook: de producten moeten voldoen aan het keurmerk van de Stichting Milieukeur en waar mogelijk wordt er gewerkt met fairtrade producten. Bovendien voldoet het hele assortiment aan de richtlijnen van de Stichting Milieukeur en is hiermee diervriendelijk. De cateraar werkt met biologisch afbreekbare schoonmaakmiddelen.

Onze kantoorartikelen schaffen we aan bij een leverancier die in zijn gehele keten alleen werkt met toeleveranciers met een SA8000-standaard. Dit is een internationaal geaccepteerde sociale standaard die gaat over kinderarbeid, gezondheid en veiligheid, werktijden en vergoeding. De leverancier is ook in het bezit van ISO140001 en het FSC Certificaat en toont met labels in zijn catalogus zijn groene en fairtrade producten. Voor gerecycled papier heeft hij het Blauwe Engel Keurmerk.

Medewerkers van DAS werken op en aan cradle-to-cradle kantoormeubilair, wat inhoudt dat alle materialen na gebruik nuttig inzetbaar zijn in een ander product. Onze bureaus hebben het keurmerk C2C Gold. Het papier in de printers is recycled papier en we zamelen al het papier gescheiden van ander afval in.

Tot slot houden we ons energieverbruik nauwlettend in de gaten. Op elke vestiging worden er voortdurend concrete acties ondernomen om het energieverbruik te reduceren. Denk aan LED-verlichting bij vervanging en het aanpassen van klimaatinstallaties. We volgen voortdurend de trends op dit gebied en passen deze waar mogelijk toe. Van alle panden is de CO₂-uitstoot in kaart gebracht, zodat wij dit kunnen blijven monitoren en bijsturen.

Tot slot is ons wagenpark zo duurzaam mogelijk aanbesteed, waardoor het energieverbruik en de CO₂-uitstoot zo laag mogelijk gehouden kan worden.

Creditmanagement

Verzuim

In het afgelopen jaar was het verzuim binnen de creditmanagementonderdelen hoger dan gemiddeld. Helaas trokken de neveneffecten van de coronapandemie een wissel op de gezondheid van onze medewerkers. Tegelijkertijd ervoerden we een groot gevoel van saamhorigheid vanwege de gezamenlijke uitdagingen. We zijn trots op onze medewerkers met wie we iedere dag weer het verschil maken voor onze klanten.

Verhuizingen

2020 was ook het jaar van een aantal verhuizingen binnen Cannock en EDR. Bijna alle 400 medewerkers hebben een nieuwe werkplek gekregen. Per 1 februari 2020 verhuisde het Cannock-kantoor in Druten naar een modern pand, eveneens in Druten, dat voldoet aan de wensen en eisen van flexibel werken.

Per 1 maart zijn de (incasso)kantoren in Den Haag en Rotterdam verhuisd. Beide kantoren gingen samen verder op een nieuwe locatie in Rotterdam. Het nieuwe kantoor bevindt zich in het complex van 'De Rotterdam'. Helaas hebben we in 2020 door corona minder gebruikgemaakt van onze nieuwe locaties.

Maatschappelijk verantwoord incasseren

Wij houden in ons werk nadrukkelijk rekening met het imago van onze opdrachtgevers door oog te hebben voor de situatie van de klanten. Zo proberen we zaken altijd minnelijk op te lossen en een rechtsgang te voorkomen. Bovendien hechten we veel waarde aan maatschappelijk verantwoord incasseren, met oog voor de situatie van de debiteur. Wanneer blijkt dat iemand veel schulden heeft, verwijzen we door naar hulpverlenende instanties.

Kwaliteitskeurmerken en certificeringen

Cannock beschikt over verschillende certificeringen en keurmerken op het gebied van kwaliteit. Deze tonen aan dat we onze processen goed op orde hebben, privacywetgeving naleven, geen onnodige kosten in rekening brengen en incasseren met aandacht voor de persoonlijke situatie van de klanten van onze klanten. Voor onze opdrachtgevers en debiteuren is het dan ook essentieel dat zij erop kunnen vertrouwen dat wij aan alle eisen rondom organisatorische en informatiebeveiligingsmaatregelen voldoen. Het behalen van de ISO 900-1 en 27001-certificering toont aan dat we hierop in control zijn. Daarnaast zijn we ISAE type 2-gecertificeerd. Met deze certificering kunnen we onze klanten aantonen in control te zijn over de uitbestede activiteiten.

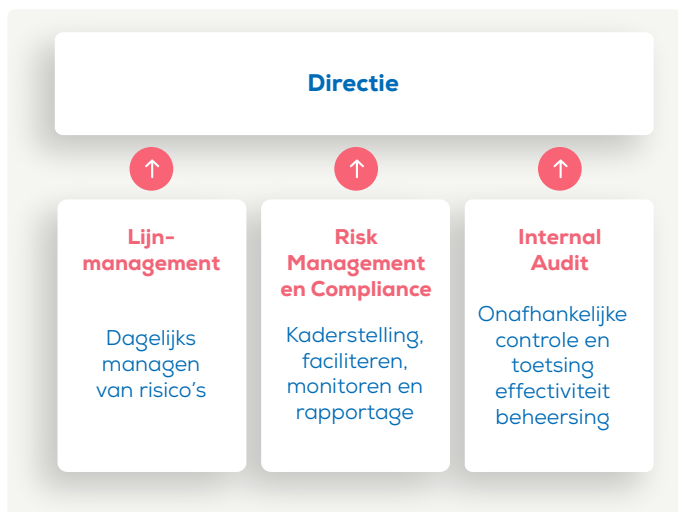
Risicomanagement

Samen bewust en verantwoord omgaan met risico's.

DAS biedt juridische hulpverlening en wil die toegankelijk maken voor iedereen. Om deze doelstelling te realiseren is het vereist dat we samen risicobewust zijn en verantwoord omgaan met risico's. Om de continuïteit en betrouwbaarheid van DAS te waarborgen, stellen we grenzen aan de risico's die DAS accepteert en houden we ons aan de wet- en regelgeving. Ons risicomanagement- en interne controlesysteem richten we zo in, dat we dat ook waar kunnen maken. Ook in onze rol als inkomende herverzekeraar.

Governance risicomanagement

Onze risicobeheersing- en interne controlesysteem omvat onze strategieën, beleidskaders, processen en rapportageprocedures die nodig zijn om de risico's waaraan DAS wordt blootgesteld, te identificeren, analyseren, beheersen, monitoren en rapporteren. Het risicomanagement- en controlesysteem bij DAS is ingericht in lijn met het 'Three lines of defense'-model.



Eerste lijn

De eerste lijn is het lijnmanagement van DAS. Zij dragen de verantwoordelijkheid voor het beheersen van risico's. In 2020 richtte de eerste lijn zich op het verder vormgeven van het risicomanagement- en interne controlesysteem in de reguliere bedrijfsvoering. Op de belangrijkste processen zijn risico-assessments uitgevoerd. Risico's zijn geïdentificeerd en (opnieuw) beoordeeld en beheersmaatregelen herijkt.

Om risicobeheersing te verankeren in de organisatie, is als onderdeel van het programma 2020+ in de eerste lijn een netwerk van risico ambassadeurs opgericht. De risico ambassadeur fungeert als een brug tussen de eerste en tweede lijn en is nauw betrokken bij de inrichting en uitvoering van risicobeheersing activiteiten in de onderdelen. Elk onderdeel van DAS heeft een of meerdere ambassadeurs. Een trainingsprogramma voor hen is opgesteld alsmede een intervisie traject.

Periodiek is de effectieve werking van de belangrijkste maatregelen getoetst. Hierbij wordt gebruik gemaakt van GRC-tooling. Control testing maar ook reviewing en issue and action tracking worden via de GRC-tooling vorm gegeven. Daarnaast zijn, zoals ieder jaar, op verschillende organisatie niveaus risico's geïnventariseerd en geprioriteerd. De gestelde ambitie voor risicobeheersing is in 2020 vorm gegeven door op de belangrijkste processen van DAS opnieuw een assessment uit te voeren en daar waar nodig de beheersmaatregelen aan te scherpen. In 2021 wordt dit vervolgd. Tot slot is in 2020 de risico-bereidheid of risk appetite voor DAS en de daarmee gepaard gaande indicatoren concreter gemaakt, ook ten aanzien van niet-financiële risico's.

Tweede lijn

De sleutelfuncties Risk Management en Compliance, vormen tezamen met de Actuariële sleutelfunctie de tweede lijn bij DAS.

De tweede lijn faciliteert, toetst en monitort de eerste lijn. Dit gebeurt door kaders te stellen voor de beheersing van risico's, door hierover te adviseren en te rapporteren en door de risicobeheersing te monitoren.

Via de maandelijkse risicorapportage per afdeling en de DAS-brede rapportage per kwartaal wordt inzicht gegeven in het risicoprofiel van DAS. In de rapportage staan de belangrijke risico's, verbeterpunten en de status ten opzichte van de risk appetite. Dit helpt de directie en het lijnmanagement bij het dagelijks managen van de risico's. In 2020 is het raamwerk Risicobeheersing verder uitgewerkt en zijn instrumenten daarop aangepast. Het Integrated Control Framework – beleid, standaarden, procedures en (key) controls – is verder doorontwikkeld onder regie van de tweede lijn. Daarnaast zijn de risico taxonomie, de risk appetite en de beleidsdocumenten 'Compliance' en 'Risico management en interne controle' geactualiseerd. In de risico taxonomie zijn onder andere de strategische risico's geactualiseerd. Tevens is onder regie van de tweede lijn het Own Risk and Solvency Assessment (ORSA) uitgevoerd en is een Voorbereidend Crisisplan voor DAS opgesteld. Ook dit jaar is een Systematisch Integriteit Risk Assessment (SIRA) uitgevoerd. Verder is de risk governance versterkt en zijn diverse self-assessments uitgevoerd, onder andere ten aanzien van informatiebeveiliging en cybersecurity. Ook is het privacy control framework verder verbeterd om er voor zorg te dragen dat de privacy van medewerkers en klanten van DAS goed is gewaarborgd.

Ook voor DAS Legal Finance stelt de tweede lijn periodiek een rapportage op. Hierin wordt voor zowel voor Cannock als DER inzicht gegeven in de ontwikkeling van de belangrijkste risico's, risicoprofiel en mitigatie.

Derde lijn

De afdeling Internal Audit vormt de derde lijn. Internal Audit richt zich voornamelijk met haar werkzaamheden op DAS Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij. Voor DAS Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij zijn in 2020 audits uitgevoerd op verschillende onderwerpen en programma's.

Risk committees

De risico-governance omvat vijf risk committees, elk met hun eigen mandaat en charter. Zij fungeren als adviesorgaan ten behoeve van besluitvorming in de directie.

De risk committees van DAS zijn:

1. **Financial Risk Committee (FRC)**
Hier staan de financiële risico's centraal.
2. **Product and Distribution Risk Committee (PDRC)**
De risico's verbonden aan producten en distributie staan centraal.
3. **Investment Risk Committee**
De risico's verbonden aan beleggingen worden onder andere gemonitord.

4. Non-financial Risk Committee (NFRC)

Niet financiële risico's, zoals operationeel, IT (waaronder cybersecurity), privacy en compliance staan centraal.

5. Enterprise Risk Committee (ERC)

Hier staan specifiek strategische risico's en committee overstijgende aangelegenheden centraal.

In de committees hebben diverse personen zitting, onder wie een lid van de directie, lijnmanagement en sleutelfunctionarissen. Het ERC is in 2020 geïnstalleerd en het NFRC eind 2019 als onderdeel van het programma Risk Management 2020+. De overige committees bestonden al langer bij DAS.

Risicomanagement

DAS onderkent verschillende risicogebieden: strategisch financieel, operationeel en compliance. Er zijn kwalitatieve en kwantitatieve risk appetite statements geformuleerd met indicatoren waarmee de risk appetite voor de risicogebieden is gedefinieerd. De risk appetite geeft de hoeveelheid en het soort risico aan dat DAS bereid is te accepteren bij de realisatie van haar doelstellingen. Met andere woorden: dit is het kader voor onze bedrijfsvoering. De onderliggende beleidskaders bevatten de richtlijnen voor de beheersing van risico's in de verschillende risicogebieden. Gedurende het jaar voert DAS op verschillende niveaus risicobeoordelingen uit. Zo vinden risicobeoordelingen plaats op de strategie en op onderliggende plannen en processen.

Risico-omgeving in 2020

Naar aanleiding van de uitbraak van de Covid-19-pandemie heeft DAS een nadere risicoanalyse uitgevoerd. DAS heeft als gevolg van deze pandemie geen grote operationele verstoringen ondervonden. De dienstverlening is niet materieel verstoord geraakt door op grote schaal vanuit huis werkzaamheden te verrichten. Covid-19 heeft wel gezorgd voor substantiële fluctuaties in het aantal meldingen bij verschillende rechtsgebieden. Zo is het aantal meldingen voor arbeidsrecht gerelateerde zaken sterk gestegen en is het aantal meldingen op de rechtsgebieden letsel en verhaal volatiel. Er is een taskforce ingericht die de mitigerende maatregelen coördineert met als doel om de continuïteit in de dienstverlening te garanderen en de financiële consequenties te beperken.

Andere ontwikkelingen in 2020 betreffen:

- de uitspraak van de geschillencommissie van het Kifid over een samenhangend geheel van geschillen waarvoor één kostenmaximum geldt. DAS is tegen deze uitspraak in beroep gegaan bij de Commissie van Beroep van Kifid en hierbij in het gelijk gesteld.

- de uitspraak van het Europese Hof over de vrije keuze van rechtshulpverlener (VKR). In de ORSA hebben we de VKR als risico onderkend en hebben wij dit vertaald naar scenario's waarbij ook de impact op de financiële positie is meegenomen. DAS onderkent de VKR als een strategisch risico en monitort dit risico nauwgezet onder andere in het ERC.

Ten aanzien van beide ontwikkelingen zijn impact- en risico analyses opgesteld om onder andere de financiële impact duidelijk te krijgen en zodoende waar nodig adequate maatregelen te kunnen nemen.

Een andere externe ontwikkeling die van invloed is op DAS is het besluit van het Verbond van Verzekeraars om per 1 juli 2021 de Bedrijfsregeling Directe Schadeafhandeling te introduceren, op grond waarvan een particulier de materiële schade aan zijn auto, die toegebracht is door een derde, kan claimen bij zijn eigen Wet Aansprakelijkheidsverzekering Motorrijtuigen (WAM)-verzekeraar. De WAM-verzekeraar vergoedt de schade aan de eigen verzekerde en verhaalt deze op de aansprakelijkheidsverzekeraar van de schadeveroorzaker.

DAS heeft een impactanalyse en acties opgesteld om de gevolgen van deze bedrijfsregeling op het aantal meldingen, BGK-inkomsten en impact voor Eigen Bedrijf, Volmachtbedrijf en Verzekeraars inzichtelijk te krijgen en op basis daarvan mitigerende maatregelen te nemen.

Als interne ontwikkeling mag Transformatie Rechtshulp niet onvermeld blijven. De transformatie vormt een maatregel op op het gebied van kostenbeheersing waaronder de kosten van de (externe) claimbehandeling. Ook deze ontwikkeling maakt deel uit van de ORSA.

Risk appetite en risicobeheersing

In 2020 hebben we onze risk appetite geactualiseerd. De tweede lijn beoordeelt elk kwartaal de status van de risico's ten opzichte van de risk appetite en stelt hiervan een risicorapportage op. In onderstaande tabel is een overzicht weergegeven van de belangrijkste risico's voor DAS per risicocategorie, de risk appetite, mitigatie, de financiële impact bij manifestatie van het risico en de impact op DAS in 2020.

Deze risico's zijn na deze tabel nogmaals genoemd met een uitgebreidere toelichting van het risico en de mitigatie alsook de trend van het onderliggende risico.

Belangrijkste risico's	Risk appetite	Mitigerende maatregelen	Fin. impact manifestatie	Impact 2020
Strategische risico's				
Onvoldoende toekomstbestendig verdienmodel	Midden	<ul style="list-style-type: none"> Uitwerken verdienpotentieel lange termijn Opstellen business case met scenario-analyse 	Midden	Beperkt
Onvoldoende ontwikkelvermogen	Midden	<ul style="list-style-type: none"> Strategische personeelsplanning Realiseren gewenste cultuurontwikkeling voor realisatie strategie 	Midden	Midden
Andere claimcultuur	Midden	<ul style="list-style-type: none"> Structurele risico-analyses Volgen uitgaande herverzekeringen Monitoren effecten in ORSA 	Midden	Beperkt
Vrije keuze rechtshulpverlener (VKR)	Laag	<ul style="list-style-type: none"> DAS neemt advocaten in loondienst en spreekt kostenplafonds in de producten af 	Midden	Beperkt



Belangrijkste risico's	Risk appetite	Mitigerende maatregelen	Fin. impact manifestatie	Impact 2020
Financiële risico's				
Kapitaalrisico	Midden	<ul style="list-style-type: none"> Monitoring kapitalisatie en governance volgens norm in rapportages Herverzekeringsprogramma 	Laag	Beperkt
Marktrisico	Midden	<ul style="list-style-type: none"> ALM Studie Stress testing Beleggingsbeleid, toetsing naleving 	Laag	Beperkt
Tegenpartijrisico	Midden	<ul style="list-style-type: none"> Externe kredietbeoordeling Minimale credit-ratings Grenzen aan omvang individuele posities Uitzettingen alleen bij instellingen onder toezicht ECB 	Midden	Beperkt
Verzekeringstechnisch risico	Midden	<ul style="list-style-type: none"> Toepassen acceptatie- en voorzieningenbeleid en herverzekeringsbeleid Monitoring trends en veranderingen claimgedrag en toereikendheid voorzieningen Product- en premiebeleid, acceptatiebeleid, herverzekeringsbeleid Schadelastbeheersing Monitoring omgevingsfactoren 	Midden	Beperkt
		<ul style="list-style-type: none"> Governance door middel van risk committees en Three Lines of Defence-model 		

Belangrijkste risico's	Risk appetite	Mitigerende maatregelen	Fin. impact manifestatie	Impact 2020
Operationele risico's				
Inadequate, falende interne processen, personeel en systemen of door als gevolg van externe gebeurtenissen	Midden	<ul style="list-style-type: none"> Wijzigingen in de regelgeving voor externe verslaggeving worden gemonitord en vertaald naar wijzigingen in (externe) financiële rapportages. Monitoring op compliance-thema's waaronder nevenwerkzaamheden en de kwaliteit van het verwerkingsregister (AVG) Het uitvoeren van een Systematische Integriteit Risico Analyse (SIRA) Bij DAS is een programma gestart om haar beheersmaatregelen voor informatie beveiliging en cybersecurity te verankeren en verstevigen in de organisatie. De Incassotak van DLF laat zich periodiek certificeren op de ISO-norm 27001 en laat periodiek een ISAE 3402-verklaring opstellen DAS Rechtsbijstand laat eveneens een ISAE 3402-verklaring opstellen DLF laat zich ook periodiek certificeren op de ISO-norm 9001 	Midden	Midden
Klimaatrisico	Laag	<ul style="list-style-type: none"> Duurzaam beleggingsbeleid Maakt onderdeel uit van de ORSA Verkleinen van de uitstoot van CO₂ door maatregelen op het vlak van huisvesting 	Laag	Beperkt
Pandemierisico (Covid-19)	Laag	<ul style="list-style-type: none"> Richtlijnen van de overheid worden toegepast – medewerkers werken op grote schaal en voor langere tijd vanuit huis Er zijn scenario's met indicatoren waarmee de financiële impact van stijgende faillissementen en/of ontslagen te vertalen naar impact op DAS 	Midden	Midden
Onvoldoende weerbaarheid tegen cybercrime	Laag	<ul style="list-style-type: none"> Inrichting beheersmaatregelen conform CobIT- en CIS-risico-beheersingsframeworks, ISAE 3402-verklaring en ISO 27001 specifiek voor de incasso-activiteiten van DLF. En ISAE 3402 ook voor DAS Rechtsbijstand. Stimuleren bewustzijn leidinggevenden en medewerkers Monitoren effect op ratio's in ORSA-proces 	Midden	Midden



Belangrijkste risico's	Risk appetite	Mitigerende maatregelen	Fin. impact manifestatie	Impact 2020
Compliance-risico's				
Compliance-risico's	Laag	<ul style="list-style-type: none"> Continue verplichte training en verhogen bewustzijn over gedragscode en andere wet- en regelgeving Duurzaamheid, maatschappelijk verantwoord ondernemen en klimaat maken onderdeel uit van het beleggingsbeleid 	Laag	Beperkt

Hieronder staan de hierboven genoemde risico's nader uitgewerkt. Het risico zelf is hierin genoemd, naast een beschrijving, mitigerende maatregelen en de trend van het betreffende risico.


Risk appetite	Beschrijving	Trend	Mitigerende maatregelen
Strategische risico's			
Onvoldoende toekomstbestendig verdienmodel DAS			
Midden	<p>Het risico dat het verdienmodel niet robuust en toekomstbestendig genoeg is, mede onder invloed van toenemende concurrentie, en een risico op gebrek aan urgentie en middelen om de bestaande en nieuwe verdienmodellen te ontwikkelen, waardoor de continuïteit wordt bedreigd. Specifiek voor DAS zijn eerder genoemde VKR en WA Direct op dit moment externe ontwikkelingen die impact kunnen hebben op DAS.</p> <p>Specifiek voor DLF geldt het risico dat de entiteiten waarin DLF deelneemt en die DLF financiert niet succesvol zijn. Ook bestaat het risico op toetreding van nieuwe disruptieve partijen op de creditmanagementmarkt.</p>		<p>Om dit risico te beperken is onder andere ingezet op het verder uitwerken en onderbouwen van het verdienpotentieel op lange termijn, door middel van een businesscase met scenario-analyse. Met Transformatie Rechtshulp wordt onder andere een kostenreductie beoogd, mede door advocaten in loondienst te nemen.</p> <p>DLF monitort het rendement van de verschillende deelnemingen nauwgezet evenals de ontwikkeling van nieuwe spelers op de creditmanagementmarkt.</p>
Onvoldoende ontwikkelvermogen			
Midden	<p>Het risico dat de adequate executie van de strategie wordt belemmerd door een combinatie van onvoldoende ontwikkelvermogen van de organisatie als geheel (de transformatie van Juridische Hulpverlening) maar ook van medewerkers, lijnmanagers en bestuurders om het verschil tussen bestaande en benodigde competenties te overbruggen, alsmede onvoldoende aantrekkingskracht van DAS als werkgever op de arbeidsmarkt.</p>		<p>Om dit risico te beperken zet DAS onder andere in op strategische personeelsplanning. Maar ook op het realiseren van de gewenste cultuurontwikkeling om de strategie blijvend in te vullen.</p>

Risk appetite	Beschrijving	Trend	Mitigerende maatregelen
Andere claimcultuur			
Midden	Cultuurveranderingen leiden tot frequentere en heviger schades en daarmee zijn meer claims te verwachten die de winstgevendheid en reputatie kunnen bedreigen wanneer we niet meer kunnen voldoen aan de verplichtingen.		De risico's die hiermee verband houden worden verder in kaart gebracht. Daarnaast worden onze uitgaande herverzekeringen kritisch gevolgd en is dit risico benoemd in het ORSA-proces.
Vrije Keuze Rechtshulp (VKR)			
Laag	De VKR (vrije keuze rechtshulpverlener) stelt de consument in staat zelf de juridische vertegenwoordiging te kiezen en deze niet automatisch van DAS af te nemen. DAS loopt hiermee het risico dat de kostenloos van rechtshulp stijgt in relatie tot de premie. Daarnaast is het risico dat niet kan worden voldaan aan de samenwerkingsafspraken met externe juridische partijen.		DAS neemt advocaten in loondienst en spreekt kostenplafonds in de producten af. Daarnaast maakt DAS het voor klanten aantrekkelijker voor klanten om de diensten toch bij DAS af te nemen, door het serviceniveau verder te verbeteren tegen concurrerende prijzen en te sturen op succesratio's van afgewikkelde zaken.

Risk appetite	Beschrijving	Trend	Mitigerende maatregelen
Financiële risico's			
Kapitaalrisico: kunnen voldoen aan de (verzekerings)verplichtingen			
Midden	DAS moet als zelfstandige onderneming in staat zijn om een financieel gezonde bedrijfsvoering te voeren. We moeten dus voldoende gekapitaliseerd zijn om aan onze (verzekerings)verplichtingen te kunnen voldoen alsook aan de wettelijke Solvency II-eis inclusief een interne opslag.		Het Solvency II ratio is afgelopen jaar toegenomen. Elk kwartaal wordt binnen de governance gemonitord en gerapporteerd of nog aan deze normen wordt voldaan. DLF monitort zijn Solvency II positie op frequente basis.




Risk appetite	Beschrijving	Trend	Mitigerende maatregelen
Marktrisico: schommeling in marktprijzen van activa, financiële instrumenten en verplichtingen			
Midden	<p>Het marktrisico is het risico op verliezen of op een ongunstige verandering in de financiële situatie, als direct of indirect gevolg van schommelingen in het niveau en de volatiliteit van de marktprijzen van activa, verplichtingen en financiële instrumenten. Onder het marktrisico vallen onder andere het beleggingsrisico, het liquiditeitsrisico, het valutarisico en het renterisico. Het financieel risicobeleid geeft kaders voor de wijze waarop deze risico's worden beheerst.</p>		<p>De markten waren het afgelopen jaar volatiel als gevolg van de Covid-19-pandemie. Belangrijke maatregelen ter beheersing van het marktrisico zijn bijvoorbeeld het periodiek uitvoeren van een asset-liability-managementstudie (ALM), het uitvoeren van stress testing (het kwantificeren van de impact van extreme gebeurtenissen op de waarde van de beleggingsportefeuille) en het toepassen van beleggingsbeleid. De ALM-studie is een analyse waarbij een afweging plaatsvindt tussen het rendement en het risico binnen de gestelde kaders van risicobereidheid, kapitaalbeleid en de vereisten vanuit Solvency II. De resultaten van de ALM-studie worden gebruikt om invulling te geven aan het beleggingsplan en de beleggingsrichtlijnen. We hebben het directe beheer van de beleggingsportefeuille uitbesteed maar monitoren deze nauwgezet. We accepteren een beperkt marktrisico om op lange termijn beleggingsrendementen te kunnen behalen.</p>
	Liquiditeitsrisico		<p>Het liquiditeitsrisico (het risico op tekorten als gevolg van het niet op elkaar afgestemd zijn van ingaande en uitgaande kasstromen) wordt beheerst door dagelijks beheer van de financiële positie en kasstromen. Om het liquiditeitsrisico te begrenzen, hebben we een minimaal liquiditeitsniveau vastgesteld. DLF loopt geen significante liquiditeitsrisico's uit hoofde van voorwaarden verbonden aan (afgeleide) financiële instrumenten. Op basis van liquiditeitsprognoses worden de liquide middelen in de groep zo optimaal mogelijk verdeeld tussen DLF en haar dochters. Mocht de liquiditeitspositie en/of de bewaarplicht van één van de deelnemingen daar aanleiding toe geven, dan wordt vanuit DLF zo spoedig mogelijk aanzuivering vanuit een andere entiteit geïnitieerd.</p>

Risk appetite	Beschrijving	Trend	Mitigerende maatregelen
	Beleggingsrisico		Dit risico is het afgelopen jaar toegenomen onder invloed van de Covid-19-pandemie. DAS heeft over het algemeen kortlopende verzekeringstechnische verplichtingen. De beleggingen die staan tegenover de technische voorzieningen bestaan uit vastrentende waarden met een looptijd die zoveel mogelijk overeenkomt met de looptijd van de verplichtingen. De minimale credit-rating van deze waarden is AA. Het surplus van de beleggingen boven de technische voorzieningen wordt over het algemeen belegd in een vaste selectie van aandelen- en obligatiefondsen zonder directe eisen ten aanzien van de credit-rating. Het risico op deze surplus-portefeuille wordt echter gelimiteerd door een afzonderlijk maximum te stellen aan het kapitaalbeslag ervan in termen van vereiste solvabiliteit. Afgezien van de vereiste credit-rating en de looptijd-matching wordt het marktrisico verder gemitigeerd door diversificatie, zowel binnen de gekozen beleggingscategorieën als over beleggingscategorieën heen.
	Renterisico		Renterisico refereert aan de mate waarin activa en passiva afwijkend reageren op veranderingen in de rente. De beleggingen van DAS bestaan voor een aanzienlijk deel uit vastrentende instrumenten (staats- en bedrijfsobligaties) die in waarde dalen als de rente stijgt. De marktwaarde van verplichtingen wordt vastgesteld door de bijbehorende toekomstige kasstromen contant te maken. Ook hiervoor geldt dat een stijgende rente zorgt voor een afnemende marktwaarde. Renterisico wordt afgedekt door de activa en passiva op elkaar aan te sluiten. Periodiek wordt getoetst of deze aansluiting er is. Wanneer dit niet het geval is, wordt bijgestuurd in de rentegevoeligheid van de activa.
	Valutarisico		Valutarisico's worden voornamelijk volledig afgedekt.

Risk appetite	Beschrijving	Trend	Mitigerende maatregelen
Tegenpartijrisico: niet-nakomen verplichtingen of verslechtering kredietwaardigheid van tegenpartijen			
Midden	<p>Het kredietrisico of tegenpartijkredietrisico is het risico op een ongunstige verandering in de financiële situatie door het niet-nakomen van een verplichting door een tegenpartij, of door een verslechtering van de kredietwaardigheid van die tegenpartij. Het financieel risicobeleid geeft kaders voor de manier waarop dit risico wordt beheerst. Belangrijke tegenpartijen voor DAS zijn verzekerden, (her)-verzekeraars, financiële instellingen en partijen in de beleggingsportefeuille.</p>		<p>Dit risico is afgelopen jaar toegenomen doordat de openstaande vorderingen zijn toegenomen. Maatregelen om het tegenpartijrisico te beperken, richten zich op de kwaliteit van de tegenpartij. Bij de aanstelling van distributiepartners wordt een externe kredietbeoordeling uitgevoerd en hanteren we minimale credit-ratings voor toegestane tegenpartijen.</p> <p>Enkele distributiepartners zijn tevens aandeelhouders van DAS. Het tegenpartijkredietrisico met betrekking tot de beleggingen is voor ons relatief beperkt, omdat het grootste deel van de beleggingen minimaal een AA-rating heeft. Daarnaast zijn kwantitatieve grenzen gesteld aan de maximale omvang van individuele posities van de beleggingsportefeuille en aan de maximale omvang van posities in bedrijfsobligaties zonder rating. En we zetten liquide middelen uitsluitend uit bij financiële instellingen die onder toezicht staan van de Europese Centrale Bank (ECB) en die voldoen aan de eisen van kredietwaardigheid.</p> <p>DLF is gefinancierd door DAS Holding N.V. en heeft dus geen externe schuldpositie en maakt geen gebruik van afdekking van risico's met behulp van financiële instrumenten. Voor het grootste deel van de incasso-omzet bij de DLF-dochtermaatschappijen is er ook beperkt kredietrisico omdat de afrekeningen met opdrachtgevers in principe altijd verrekenend worden met de reeds ontvangen derdengelden. Een uitzondering op deze regel betreft de voorfinanciering van griffierechten bij zaken die aan een gerechtsdeurwaarder zijn overgedragen.</p>

Risk appetite	Beschrijving	Trend	Mitigerende maatregelen
Verzekeringstechnisch risico: inadequate aannames bij premiestelling en technische voorzieningen			
Midden	<p>Het verzekeringstechnisch risico is het risico op negatieve financiële gevolgen, doordat inadequate aannames zijn gedaan bij de premiestelling en de verzekeringstechnische voorzieningen. Of doordat de schadebetalingen, de kosten of de (ontwikkeling van de) verzekeringstechnische voorzieningen in ongunstige zin afwijken van de aannames die zijn gebruikt bij de premiestelling en de reservering. We streven naar een gezond technisch resultaat en een rendabele groei en we accepteren in beperkte mate de risico's die dit bedreigen. Ons financieel risicobeleid geeft kaders voor de manier waarop we dit risico beheersen.</p>	=	<p>Belangrijke maatregelen om verzekeringstechnische risico's te beheersen, zijn het toepassen van acceptatie- en voorzieningenbeleid, herverzekeringsbeleid, het monitoren van trends en veranderingen in claimgedrag en het monitoren van de toereikendheid van de voorzieningen.</p> <p>De verzekeringstechnische risico's waar DAS Rechtsbijstand aan blootstaat, hebben betrekking op de juridisering van de samenleving en de veranderingen van wet- en regelgeving in Nederland. De mate waarin de juridisering van de samenleving zich ontwikkelt en de invoering van nieuwe wet- en regelgeving kunnen direct gevolgen hebben voor DAS Rechtsbijstand. Als gespecialiseerde rechtsbijstandverzekeraar is er bij DAS Rechtsbijstand sprake van een concentratie van verzekeringstechnische risico's. Juist als specialist heeft DAS Rechtsbijstand haar organisatie en processen zodanig ingericht dat de risico's continu bewaakt en gevolgd worden en er, als het nodig is, tijdig en adequaat wordt ingegrepen. Het verzekeringstechnisch risico wordt beheerst door een weloverwogen product- en premiebeleid, een gedegen acceptatiebeleid, adequaat herverzekeringsbeleid en activiteiten om de schadelast te beheersen. De afdelingen Insurance Control en Actuarial bewaken de verzekeringstechnische risico's en monitoren de ontwikkeling van de omgevingsfactoren. Een tweetal risk committees ondersteunt de directie onder andere op het gebied van verzekeringstechnisch risico door advies en besluitvorming voor te bereiden, te weten het Product and Distribution Risk Committee en het Financial Risk Committee.</p>

Risk appetite	Beschrijving	Trend	Mitigerende maatregelen
Operationele risico's			
Inadequate, falende interne processen, door personeel en systemen of door externe gebeurtenissen			
Midden	<p>Een operationeel risico is het risico op een (financieel) verlies door inadequate of falende interne processen, door personeel en systemen of door risico's die voortvloeien uit externe gebeurtenissen. Behalve een financieel verlies kunnen operationele risico's ook zorgen voor reputatieschade. Het kader voor de beheersing van deze risico's wordt gevormd door de risicobereidheid en het beleidskader operationele risico's. Voor specifieke risico's geldt aanvullend beleid, zoals het interne fraudebeleid, uitbestedingsbeleid en beleid voor business-continuïteit.</p>		<p>Om het verslaggevingsrisico te beheersen, worden (verwachte) wijzigingen in de regelgeving voor externe verslaggeving gemonitord en vertaald naar wijzigingen in (externe) financiële rapportages. Om de compliance risico's te beheersen, heeft in 2020 monitoring plaatsgevonden op diverse compliance-risico's, waaronder nevenwerkzaamheden en de kwaliteit van het verwerkingsregister (AVG). Verder heeft naar aanleiding van de Systematische Integriteit Risico Analyse (SIRA) 2019 een herijking van het interne fraudebeleid plaatsgevonden. Ditzelfde geldt voor het privacybeleid dat is geëvalueerd en aangepast. Ook is het uitbestedingsbeleid geactualiseerd en het informatiebeveiligings- en cybersecurity-beleid op basis van de good practices van de toezichthouder.</p> <p>Specifiek ten aanzien van IT-risico's heeft DAS in 2020 een programma gestart om haar beheersmaatregelen voor informatiebeveiliging en cybersecurity te verankeren en verstevigen in de organisatie. Doelstelling is om de weerbaarheid te vergroten tegen bedreigingen van buitenaf en adequaat te reageren op kwetsbaarheden. Om bewustwording te vergroten van de gevaren van en het risico verbonden aan cybercrime hebben medewerkers van DAS verplicht twee e-learnings moeten afronden. Het Non-Financial Risk Committee ondersteunt de directie op het gebied van operationele en compliance-risico's door advies en besluitvorming voor te bereiden.</p> <p>De incassotak van DLF hanteert als mitigerende maatregelen tegen cybercrime de ISO 27001-certificering alsook de ISAE 3402 verklaring die periodiek door een onafhankelijke auditor wordt afgegeven. Daarnaast heeft DLF een ISO 9001-certificering. Deze maatregel dient om interne processen goed te monitoren met behulp van kwaliteitsmanagement. In 2020 heeft DLF verdere stappen gezet in procesautomatisering en/of robotsering met als doel een effectievere en efficiëntere bedrijfsvoering te realiseren.</p>

Risk appetite	Beschrijving	Trend	Mitigerende maatregelen
Klimaatverandering			
Laag	De verwachting is dat klimaatrisico's DAS met name kunnen raken in de vorm van meer claims en een hogere schadelast wanneer op grotere schaal de effecten van klimaatverandering in de samenleving worden gevoeld. Daarnaast kunnen de effecten van klimaatverandering potentieel tot uiting komen in de beleggingsresultaten.		Het beleggingsbeleid van DAS richt zich op duurzame beleggingen, waarmee de effecten beperkt worden geacht. In de Own Risk & Solvency Assessment (ORSA) van 2020 is in de stressscenario's rekening gehouden met deze effecten en zijn maatregelen gericht op kostenbeheersing en tariefstelling geïdentificeerd die zorgen dat de sturingsvariabelen van DAS binnen de risk appetite kunnen blijven. DAS heeft maatregelen genomen op het vlak van huisvesting om de CO ₂ -uitstoot te reduceren.
Pandemierisico (Covid-19)			
Laag	Het risico dat intern bij DAS het op grote schaal en voor langere tijd thuiswerken verstoring geeft van operationele processen en daarmee impact heeft op gestelde doelstellingen en resultaten. Het risico van een meer dan gewone toename in aantal zaakbehandelingen en dat er onvoldoende opgeschaald kan worden om deze toestroom juist, tijdig en volledig te behandelen. Dit risico heeft ook impact op de sociale, interne controle en cohesie. Dit aspect is opgenomen bij compliance-risico. Specifiek voor DLF is het risico dat door de pandemie er juist een afname in het incasso- en creditvolume plaatsvindt. In algemene zin is onder invloed van Covid-19 de betalingsachterstand bij consumenten en bedrijven toegenomen.		De verwachtingen zijn dat medio 2021 de effecten zullen afnemen. Intern bereidt DAS zich voor op deze situatie door de combinatie van thuiswerken en werken op locatie bij DAS te faciliteren. Toenemend gelet op de verwachting van de stijging van faillissementen en ontslagen. Het gebruik en toepassen van scenario's en indicatoren om op een beargumenteerde wijze een aanname te kunnen doen van de impact op DAS alsook het aangaan van samenwerking met externe partijen om tijdig op te kunnen schalen. DLF monitort de ontwikkeling van de omzet op wekelijkse basis en neemt maatregelen als dat nodig is, zoals onder andere kostenreductie. DLF had al in 2019 al ingezet op procesautomatisering en robotisering. In 2020 is daar verder vorm aan gegeven om een effectievere en efficiëntere bedrijfsvoering te realiseren.
Onvoldoende weerbaarheid tegen cybercrime			
Laag	Het risico dat er onvoldoende weerbaarheid of weerstand is tegen cybercrime-aanvallen (zoals ransomware, andere malware en DDoS-aanvallen) die dermate van invloed zijn dat de reguliere bedrijfsvoering niet kan worden voortgezet en als gevolg daarvan niet kan voldoen aan haar verplichting ten aanzien van naleving van wet- en regelgeving, waarmee financiële risico's (boetes van toezichthouders, claims van klanten, betaling van losgeld) alsook reputatieschade worden gerisicokend.		Om dit risico te beperken zet DAS onder andere in op het inrichten en onderhouden van beheersmaatregelen op het vlak van informatiebeveiliging en cybersecurity (bijvoorbeeld meer pentesten en continue monitoring), het stimuleren van bewustzijn bij medewerkers, lijnmanagement en directie en door het monitoren van dit risico in het ORSA-proces. Ook voor DLF is de trend toenemend. De 27001-certificering en het opstellen van verklaring ISAE 3402 zijn specifieke maatregelen voor DLF.

Risk appetite	Beschrijving	Trend	Mitigerende maatregelen
Compliance-risico's			
Het niet voldoen aan wet- en regelgeving en/of verzoeken van toezichthouders			
Laag	Op DAS is regionale en lokale wet- en regelgeving van toepassing, en aanverwante wijzigingen of nieuwe wet- en regelgeving, bijvoorbeeld in relatie met AVG, internationale sancties. DAS heeft in mindere mate te maken met veranderende en uitdagende politieke en economische omgevingen en milieuwetten en regelgeving. De impact op het realiseren van doelstellingen is voornamelijk niet groot. Andere risico's kunnen zijn het niet-naleven van de gedragscode van DAS.		<p>Het op grote schaal thuiswerken en voor langere tijd thuiswerken als gevolg van de Covid-19-pandemie is van invloed op de sociale cohesie en controle. De gedragscode van DAS geeft richting aan DAS-medewerkers, onderaannemers en bedrijvenpartners om ethisch zaken te doen, zich te houden aan de wet- en regelgeving, en handhaaft de reputatie van DAS. Er wordt voortdurend gestreefd om medewerkers, leveranciers en zakenpartners te informeren over de gedragscode. Om het bewustzijnsniveau te vergroten met betrekking tot ethisch gedrag conform de gedragscode vinden er twee keer per jaar verplichte e-learnings plaats over verschillende onderwerpen, waaronder integriteit en incidenten. DAS is zich terdege bewust van de importantie van duurzaamheid en klimaatverandering. In het beleggingsbeleid van DAS wordt hier al rekening mee gehouden.</p> <p>Binnen DLF worden ook e-learnings en cursussen gefaciliteerd op het vlak bijvoorbeeld privacy, gedrag en onboarding van medewerkers. Ook de veranderende wetgeving op het vlak van incasso maar ook op het vlak van bijvoorbeeld privacy zorgen ervoor dat ook voor DLF de trend toenemend is.</p>

Solvency II

De Solvency-II-wetgeving is erop gericht om de Europese verzekeringsmarkt te harmoniseren, de polishouders te beschermen en de risicobewustheid bij zowel het bestuur als de toezichthouders van verzekeringsmaatschappijen te verbeteren. Solvency II en daarmee samenhangende risico's zijn integraal onderdeel van de risicobeheersing. DAS Rechtsbijstand hanteert voor de bepaling van de kapitaaleisen het door de toezichthouders geformuleerde standaardmodel.

Op basis van het huidige kapitaalbeleid van DAS Rechtsbijstand is de interne normsolvabiliteit bepaald op 140%. Dit komt overeen met een tijdsbuffer van drie tot zes maanden – op basis van onze operationele uitgaven – om maatregelen te nemen om de neerwaartse trend om te buigen. Wij willen voorkomen dat wij door gewone fluctuaties in onze bedrijfsresultaten onder deze waarde komen.

De solvabiliteit wordt gemanaged door te werken met een ondergrens van 110% (de minimaal vereiste interne solvabiliteit) en een trigger tot actie die ligt op 140% (interne normsolvabiliteit) om zodoende voldoende financiële flexibiliteit te waarborgen. Als de solvabiliteit op enig moment onder de interne normsolvabiliteit van 140% dreigt te komen worden er maatregelen getroffen om de solvabiliteit te herstellen. De te nemen maatregelen zijn afhankelijk van de verwachte ontwikkeling van de solvabiliteit en zijn in het kapitaalmanagementbeleid beschreven. In de ORSA (Own Risk and Solvency Assessment) wordt ten minste jaarlijks binnen het meerjarenplan de ontwikkeling van de interne normsolvabiliteit getoetst aan de hand van verschillende scenario's. DAS acht de interne normsolvabiliteit van 140% voldoende om eventuele negatieve ontwikkelingen in de genoemde risico's in de risicoparagraaf op te vangen. De in 2020 uitgevoerde ORSA toont dit ook aan, op basis waarvan de interne normsolvabiliteit dit jaar niet is aangepast.

De solvabiliteitsratio bedraagt per 31 december 2020 175%. (Solvency II % 2020 is pas definitief na submittie aan de toezichthouder).

In onderstaande tabel wordt de solvabiliteitspositie Solvency II weergegeven:

Solvabiliteitspositie Solvency II

(bedragen x € 1.000)

	31 dec 2020	31 dec 2019	Vershil
Eigen vermogen (EV)*	148.753	146.762	1.991
Solvabiliteits- kapitaalvereiste (SCR)	85.050	100.854	-15.804
Solvabiliteitsratio (EV/ SCR)	175%	146%	29%

* Betreft eigen vermogen op basis van Solvency II-waarderingsgrondslagen.

Het eigen vermogen wordt gewaardeerd op basis van de economische waarde. Het eigen vermogen bestaat volledig uit Tier 1-kapitaal.

De stijging in de solvabiliteitsratio wordt veroorzaakt door een daling van de technische voorzieningen door lagere parameters opgelegd door de toezichthouder, dalende marktwaarde van de beleggingen en een stijging in de mogelijkheid om toekomstige verliezen te absorberen.

Hiernaast is een brugstaat opgenomen tussen het eigen vermogen zoals gerapporteerd in deze jaarrekening en het eigen vermogen van de verzekeraar DAS Rechtsbijstand en van het eigen vermogen van de verzekeraar en het gerapporteerde vermogen in de Solvency II-rapportage:

Gerapporteerde vermogen

(in EUR miljoen)

	31 dec 2020
Eigen vermogen Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V.	140,1
Aanpassing immateriële vaste activa	-0,6
Aanpassing obligaties (inclusief lopende rente)	10,2
Aanpassing technische voorzieningen	
Voorziening niet-verdiende premies	3,7
Voorziening te betalen schade	35,1
Risicomarge	-15,0
	<u>23,8</u>
Aanpassing pensioenvoorziening	-0,8
Totaal voor effect belastingen	32,6
Effect latente belastingen	-12,5
Totaal verschil jaarrekening en rapportage Solvency II	20,1
Vershil activa minus passiva	160,2
Rekening-courant DAS Holding	-11,0
Bankgarantie	-0,5
Eigen vermogen rapportage Solvency II	148,7



De verschillen kunnen als volgt worden verklaard:

De aanpassing voor immateriële vaste activa is voor software-licenties die geen marktwaarde hebben. De aanpassing voor obligaties is vanwege de waardering op marktwaarde (in Solvency II-rapportage) in plaats van geamortiseerde kostprijs (in de jaarrekening).

De voorziening voor niet-verdiende premies in de Solvency II-rapportage is bepaald op basis van de beste schatting en verwerking van toekomstige winsten uit toekomstige premies.

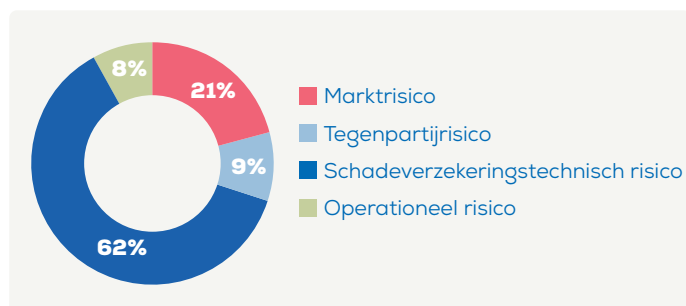
De voorziening voor te betalen schade in de Solvency II-rapportage is bepaald op basis van beste schatting zonder prudentiemarge die wel in de jaarrekening is opgenomen. In de jaarrekening wordt geen risicomarge toegepast, maar alleen een prudentiemarge.

De directieregeling voor pensioen is gebaseerd op IAS19 (defined benefit-regeling).

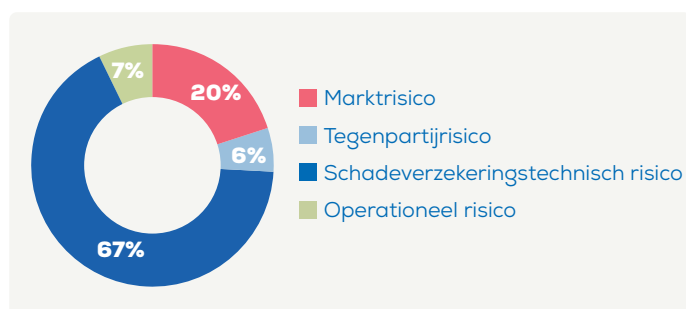
Vereiste solvabiliteit

Binnen de vereiste solvabiliteit vallen de volgende elementen.

31 december 2020



31 december 2019



Met 62% van de totale vereiste solvabiliteit is het schadeverzekeringstechnisch risico het belangrijkste risico binnen DAS Rechtsbijstand. Binnen dit risico zit ook de belangrijkste gevoeligheid. Deze gevoeligheid wordt met name veroorzaakt door onzekerheid in het aantal meldingen en de hoogte van externe schadekosten. Met ingang van 1 juli 2019 heeft DAS een quota-share-herverzekeringsovereenkomst gesloten om de toename van de vereiste solvabiliteit door het accepteren van de nieuwe NN-portefeuilles te mitigeren.

Het schadeverzekeringstechnisch risico is op 1 januari 2020 gedaald door een aanpassing in de door de toezichthouder voorgeschreven parameters.

Het marktrisico (21%) wordt met name veroorzaakt doordat een deel van de beleggingsportefeuille in aandelen is belegd, waarover om die reden aandelenrisico wordt gelopen. Daarnaast wordt ook rente-, spread- en valutarisico gelopen. Om de belangen van de polishouder optimaal te borgen, worden de technische voorzieningen op best estimate, inclusief een opslag, belegd in obligaties met een AAA- of een AA-rating. Om het renterisico te minimaliseren is het beleid om deze beleggingen en de technische voorziening zoveel mogelijk af te stemmen op de looptijd. Aangezien het schadeverzekeringstechnisch risico en het marktrisico samen 83% van de vereiste solvabiliteit betreffen, zijn de gevoeligheidsscenario's toegespitst op deze twee risicogroepen.

In onderstaande tabel wordt de gevoeligheid op het eigen vermogen (EV), de solvabiliteitskapitaalvereiste (SCR) en de solvabiliteitsratio van een aantal parameters weergegeven.

Gevoeligheid naar aantal parameters

(Bedragen x € 1.000)

Parameter	Eigen vermogen (EV)	Solvabiliteitskapitaalvereiste (SCR)	Effect op solvabiliteitsratio
Toekomstige (externe) schadebetalingen stijgen met 10%	-13.725	1.125	-18,2%
Rente daalt 1% (over de hele lijn)	3.251	629	2,5%
Rente stijgt 1% (over de hele lijn)	-2.931	-576	-2,3%
Aandelen dalen met 10%	-2.803	-677	-1,9%

Corporate governance en regelgeving

DAS Holding N.V. (statutair gevestigd te Amsterdam), hoofdkantoor houdend in Amsterdam, is een naamloze vennootschap waarvan de aandelen voor 50% in bezit zijn van ERGO Versicherung AG (uiteindelijke 100% aandeelhouder hiervan is Munich Re). De andere 50% is in het bezit van Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V. (31%), ASR Deelnemingen N.V. (18%) en Stichting Beheer Aandelen DAS Holding (1%).

Algemeen

DAS Holding is een holdingmaatschappij. De voornaamste activiteiten van de groep bestonden in 2020 uit het verzekeren in de branche rechtsbijstand en het verlenen van juridische en financiële diensten en creditmanagementdiensten. Die activiteiten zijn onderworpen aan toezicht door DNB en de AFM. DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V. (DAS Rechtsbijstand), waarvan DAS Holding 100% aandeelhouder is, heeft een Solvency II-vergunning. Voor de groepsstructuur onder DAS Holding wordt verwezen naar de algemene toelichting van de geconsolideerde jaarrekening.

De corporate-governance-structuur van DAS is gebaseerd op het gemitigeerde structuurregime waardoor bepaalde bevoegdheden aan de Algemene Vergadering van Aandeelhouders toekomen. Hoe dat werkt wordt hieronder bij de diverse organen uiteengezet. De wijze waarop de governance is geregeld, is vastgelegd in de statuten en diverse reglementen en charters, aangevuld met beleidsdocumenten.

DAS hecht veel belang aan een actieve en zorgvuldige invulling van corporate governance en compliance. De directie en de Raad van Commissarissen hebben een integrale verantwoordelijkheid voor de afweging van de belangen van de verschillende stakeholders van DAS, gericht op de continuïteit van de onderneming, het klantbelang en het creëren van aandeelhouderswaarde op de lange termijn. Deze verantwoordelijkheid werd ook in 2020 actief ingevuld. DAS streeft ernaar dat haar beleid en de genomen maatregelen in overeenstemming zijn met het wettelijk kader, de relevante regelgeving, waaronder op de Wet financieel toezicht gebaseerde uitvoeringsregelingen, de beleids- en gedragsrichtlijnen van het Verbond van Verzekeraars en de uit toepasselijke gedragscodes voortvloeiende eisen. De beheersing van compliance-risico's is in het internal control framework geïntegreerd.

Besluitvorming op alle niveaus is zorgvuldig voorbereid en gedocumenteerd en vergaderingen worden genotuleerd.



Verantwoordelijkheden en rol in de corporate governance

Directie

De directie is verantwoordelijk voor het bestuur van de vennootschap en vertegenwoordigt die. Dit houdt in dat zij verantwoordelijk is en besluitvormingsbevoegdheid heeft voor de dagelijkse activiteiten van DAS, in overeenstemming met de uitgangspunten zoals die zijn geformuleerd in de statuten. De directie is verantwoordelijk voor de bepaling en realisatie van de strategie, de gang van zaken en de resultaten, het inventariseren van risico's en het mitigeren daarvan waar nodig, zorg dragen voor een goed functionerend systeem van risicomangement en interne controles, voor het opstellen van de jaarrekeningen, het budget en de overige rapportages, voor compliance met wet- en regelgeving en het regelen van mogelijkheden om mistanden te melden zonder repercussies (whistleblower-beleid). Er is een directiereglement waarin de specifieke taken, activiteiten en taakverdeling tussen de individuele leden, en de wijze van besluitvorming binnen de directie is vastgelegd.

Naast het borgen van de continuïteit van de onderneming is een van de belangrijke doelstellingen van de directie het creëren van langetermijnwaarde voor alle direct en indirect bij de onderneming betrokken partijen. De directie onderschrijft het in de genoemde codes geformuleerde principe dat goed governance rekening houdt met alle groepen en individuen die direct en indirect het bereiken van de doelstellingen van de onderneming beïnvloeden of erdoor worden beïnvloed, zoals medewerkers, klanten, aandeelhouders en andere kapitaalverschaffers, businesspartners, leveranciers en maatschappelijke groeperingen. Daarom draagt de directie zorg voor een evenwichtige afweging van de belangen van alle bij DAS betrokken partijen, en houdt rekening met de continuïteit van DAS, de maatschappelijke omgeving waarin wij actief zijn en de toepasselijke regelgeving en codes.

Bepaalde besluiten van het bestuur die van significante invloed kunnen zijn op het risicoprofiel van de onderneming zijn, conform de statuten, onderhevig aan goedkeuring door de Raad van Commissarissen. Besluiten die de identiteit of het karakter van de onderneming in belangrijke mate veranderen zijn onderworpen aan goedkeuring door de Algemene Vergadering van Aandeelhouders.

Samenstelling en diversiteit

De leden van de directie worden benoemd door de Algemene Vergadering van Aandeelhouders volgend op een bindende voordracht van de Raad van Commissarissen. De directieleden kunnen door de Algemene Vergadering van Aandeelhouders worden geschorst of ontslagen.

Elk lid van de directie moet de meest significante risico's waarmee de onderneming kan worden geconfronteerd en de daaruit resulterende kapitaalvereisten kunnen begrijpen. Zij moeten vooral adequate kennis hebben van de interne organisatie van DAS, de businessmodellen van de verschillende entiteiten, en de verbindingen en relaties tussen die entiteiten.

Het niveau van de vereiste detailliekennis kan per lid verschillen, hoewel elk lid voldoende kennis op elk gebied moet hebben om in staat te zijn andere leden binnen de directie te kunnen controleren.

Bij de toewijzing van de respectievelijke taken binnen de directie aan de individuele leden, wordt rekening gehouden met zijn/haar kennis en competenties. Specifieke kennis van een lid over een bepaalde divisie of entiteit zal geen invloed hebben op de algehele verantwoordelijkheid van de andere leden. Een delegatie van taken aan een lid zal geen impact hebben op de algemene of definitieve verantwoordelijkheid van de directie.

Op deze manier zorgt de directie ervoor dat DAS op een professionele wijze wordt bestuurd en gecontroleerd. Er wordt een geschiktheidsmatrix bijgehouden om de inhoudelijke diversiteit te bewaken en aan te kunnen tonen. Als het voornemen bestaat om de samenstelling van de directie te wijzigen, moet de collectieve kennis van de gezamenlijke leden altijd op een passend niveau gehandhaafd blijven.

Bij het invullen van eventuele vacatures in het bestuur wordt uitdrukkelijk gezocht naar een kandidaat die bij voorkeur een bijdrage moet leveren aan diversiteit, in aanvulling op de andere eisen uit het individuele functieprofiel.

Om het vereiste niveau van kennis en expertise bij te houden worden leden van de directie geacht aan het permanente-educatiebeleid van DAS te voldoen. Dat beleid wordt uiteengezet onder DAS Mens en maatschappij op bladzijde 27.

Beloning

De beloning van directieleden is onderhevig aan hetzelfde beleid als die van de overige werknemers van DAS. Dit beleid is vastgesteld door de Algemene Vergadering van Aandeelhouders. De toepassing van dat beleid op de directie vindt plaats onder toezicht van de Remuneratie-, Selectie- en Nominatiecommissie van de Raad van Commissarissen.

Bij het vaststellen van de beloning gelden onder meer de volgende algemene uitgangspunten:

- De hoogte van de beloning moet marktconform zijn en daarmee aantrekkelijk voor werknemers om bij DAS te komen en te blijven werken.
- Het beloningsbeleid bevordert de integriteit van de werknemers en de soliditeit van de onderneming met een focus op zowel de korte- als de langetermijnbelangen van de onderneming.
- Het voldoet aan verplichtingen die voortvloeien uit wet- en regelgeving.
- De relatie tussen prestatie en beloning moet voor werknemers herkenbaar zijn.
- Er moet zoveel mogelijk een relatie zijn tussen het economisch succes van de onderneming en de totale hoogte van de beloning.
- De structuur van de beloning moet niet aanzetten tot het nemen van ongewenste risico's.

Uitgangspunten beloning Identified Staff

Binnen DAS is een aantal functies aangemerkt als Identified Staff vanwege hun verantwoordelijkheid voor een significant deel van DAS en hun materiële invloed op het risicoprofiel van de onderneming. Het betreft in elk geval de leden van de directie, de sleutelfuncties en enkele andere senior-managementfuncties

Voor een juiste uitvoering van het beloningsbeleid van de werknemers die deel uitmaken van de groep Identified Staff zijn verantwoordelijkheden belegd bij de directeur HR en de manager Risk Management & Compliance.

De beloning van de groep Identified Staff kent geen variabele beloningsbestanddelen.

Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen, bestaande uit vijf natuurlijke personen, is verantwoordelijk voor het toezicht op het beleid van de directie van DAS en op de algemene gang van zaken in de vennootschap en de met haar verbonden ondernemingen. De commissarissen staan het bestuur met raad terzijde. De taken en verantwoordelijkheden zijn opgenomen in de statuten en het reglement van de Raad van Commissarissen. De Raad van Commissarissen heeft bepaalde specifieke taken ondergebracht in committees en kan bevoegdheden delegeren aan het bestuur, mits binnen de beperkingen gesteld door de wet en de statuten van de onderneming.

Commissarissen worden benoemd voor een periode van vier jaar en mogen in beginsel maximaal drie zittingstermijnen aanblijven.

De Raad van Commissarissen heeft het recht om:

- de jaarrekening goed te keuren voor dat die aan de Algemene Vergadering van Aandeelhouders voorgelegd wordt ter vaststelling;
- een bindende voordracht aan de Algemene Vergadering van Aandeelhouders te doen bij de benoeming van bestuurders;
- voordracht aan de Algemene Vergadering van Aandeelhouders van te benoemen commissarissen te doen. Als basis dient een profielschets van de leden van de Raad van Commissarissen, die voor het eerst bij vaststelling en vervolgens bij iedere wijziging wordt besproken in de Algemene Vergadering van Aandeelhouders.

In het kader van de vereenvoudiging van de corporate-governance-structuur binnen de groep heeft DAS Legal Finance (DLF) met ingang van 2021 geen eigen Raad van Commissarissen meer. De statuten van DLF zijn hiertoe aangepast. Het toezicht van DLF vindt plaats op holding-niveau.

Samenstelling en diversiteit

De commissarissen worden benoemd door de Algemene Vergadering van Aandeelhouders op basis van voordracht door de Raad van Commissarissen. Als het vertrouwen in de Raad van Commissarissen door de Algemene Vergadering van Aandeelhouders wordt opgezegd, is het aan de Ondernemingskamer om een nieuwe raad te benoemen.

In 2020 zijn geen wijzigingen geweest in de samenstelling van de Raad van Commissarissen in het afgelopen jaar en er zijn geen termijnen die komen te vervallen in de loop van het komend jaar.

Bij de invulling van eventuele vacatures in de Raad van Commissarissen wordt uitdrukkelijk uitgegaan van het standpunt dat de kandidaat bij voorkeur een bijdrage moet leveren aan diversiteit, in aanvulling op de andere eisen uit het individuele functieprofiel. Ook bij toekomstige interne vacatures en bij vacatures binnen de directie zal de Raad van Commissarissen zich inspannen om tot een evenwichtige verdeling van zetels tussen mannen en vrouwen te komen.

Het reglement van de Raad van Commissarissen bepaalt dat de leden na hun eerste benoeming een introductieprogramma volgen, waarin in elk geval aandacht wordt besteed aan de financiële verslaggeving door DAS en de specifieke aspecten die eigen zijn aan DAS en haar ondernemingsactiviteiten. Hieronder vallen bijvoorbeeld strategie, ethiek, cultuur, product approval en zorgplicht jegens de klant. DAS speelt bij deze introductieprogramma's en het programma van permanente educatie een faciliterende rol en draagt daarvan de kosten.

Op een soortgelijke wijze als bij de directie moet elk lid van de Raad van Commissarissen de meest significante risico's waarmee de onderneming kan worden geconfronteerd en de daaruit resulterende kapitaalvereisten kunnen begrijpen. Zij moeten vooral adequate kennis hebben van de interne organisatie van DAS, de businessmodellen van de verschillende entiteiten, en de verbindingen en relaties tussen die entiteiten.

Ook binnen de Raad van Commissarissen kan het niveau van de vereiste detailkennis per lid verschillen, hoewel elk lid voldoende kennis op elk gebied moet hebben om in staat te zijn andere leden binnen de Raad van Commissarissen te kunnen controleren.

Bij de toewijzing van de respectievelijke taken binnen de Raad van Commissarissen aan de individuele leden, wordt rekening gehouden met zijn/haar kennis en competenties. Specifieke kennis van een lid over een bepaalde divisie of entiteit zal geen invloed hebben op de algehele verantwoordelijkheid van de andere leden. Een delegatie van taken aan een lid van de Raad van Commissarissen zal geen impact hebben op de algemene of definitieve verantwoordelijkheid van de Raad van Commissarissen.

Beloning

De leden van de Raad van Commissarissen ontvangen een vaste vergoeding voor de uitoefening van hun werkzaamheden. De Algemene Vergadering van Aandeelhouders stelt de beloning vast van de leden van de Raad van Commissarissen.

Aandeelhouders

De aandeelhouders zijn als kapitaalverschaffers stakeholders met bijzondere rechten en bevoegdheden. Aandelen die op naam luiden zijn verdeeld in twee klassen: A en B. De rechten daarvan zijn geheel gelijk, maar slechts één (rechts)persoon kan eigenaar zijn van alle B-aandelen.

De Algemene Vergadering van Aandeelhouders heeft het recht om:

- de jaarrekening vast te stellen;
- commissarissen te benoemen op basis van voordracht door de Raad van Commissarissen;
- de Raad van Commissarissen personen aan te bevelen om als commissaris voor te dragen;
- het bestuur te benoemen, volgend op een bindende voordracht van de Raad van Commissarissen;
- een bestuurder te schorsen of te ontslaan;
- het vertrouwen in de Raad van Commissarissen op te zeggen;
- het beloningsbeleid omtrent bestuurders vast te stellen en
- een bezoldiging aan commissarissen toe te kennen

Ondernemingsraad

Net als andere stakeholders hebben medewerkers belang bij het welvaren van de onderneming. Door middel van de Centrale Ondernemingsraad genieten zij ook een vorm van medezeggenschap.

De Ondernemingsraad heeft het recht om:

- personen voor benoeming tot commissaris aan te bevelen en heeft een versterkt aanbevelingsrecht over de voordracht van een derde deel van de leden van de Raad van Commissarissen.
- adviezen te geven bij belangrijke besluiten die de aard en omvang van werk of de beloning daarvoor beïnvloeden.

Ethiek en compliance

De eed of belofte in de financiële sector is, naast voor alle beleidsbepalers en interne toezichthouders, ook wettelijk verplicht voor medewerkers die het risicoprofiel van de onderneming wezenlijk kunnen beïnvloeden en voor medewerkers met rechtstreeks klantcontact. De Raad van Commissarissen, directie en genoemde medewerkers hebben allen de eed of belofte afgelegd.

Toetsing door De Nederlandsche Bank (DNB)

Het toezicht van DNB op financiële instellingen heeft als doel de soliditeit en integriteit van financiële instellingen te bevorderen opdat zij hun verplichtingen nakomen en het financieel systeem als betrouwbaar wordt beschouwd. Als onderdeel van haar wettelijke taak toetst DNB of de (beoogde) directieleden en commissarissen geschikt zijn om hun functie te vervullen en of hun betrouwbaarheid buiten twijfel staat. DNB beoordeelt bij de toetsing onder meer of de leden van het collectief elkaar goed aanvullen en als geheel voldoende algemene en specifieke kennis hebben van alle verschillende aspecten die relevant zijn voor de onderneming. In 2020 heeft DAS geen beoogde bestuurders of commissarissen voorgedragen voor toetsing op geschiktheid en betrouwbaarheid.

Naast bestuurders en commissarissen toetst DNB ook personen die behoren tot het 'tweede echelon' van DAS. Voor deze groep geldt echter dat DNB de betrouwbaarheidstoets uitvoert en dat DAS in principe de geschiktheidstoets uitvoert.

Deze groep bestaat voor DAS in ieder geval uit de Solvency-II-sleutelfunctionarissen, maar ook andere personen, zoals leidinggevendenden op het gebied van HR en Legal. Sleutelfuncties zijn de compliance-functie, de risicomangementfunctie, de actuariële functie en de internal-auditfunctie. In 2020 zijn twee leden van het tweede echelon voorgedragen voor toetsing door DNB.

Maatschappelijk verantwoord ondernemen

In het kader van haar commitment om langetermijnwaarde te creëren voor alle stakeholders neemt DAS haar verplichting om verantwoord te ondernemen serieus. In het hoofdstuk DAS Mens en maatschappij wordt gerapporteerd over hoe DAS omgaat met haar verantwoordelijkheden met betrekking tot zaken zoals werkgeverschap, bestrijding van corruptie, mensenrechten en verantwoord beleggen.



De directie

Charles Staats (1969)

Chief Commercial Officer

Charles is sinds 2007 werkzaam bij DAS en bekleedde verschillende directiefuncties. Momenteel is hij Chief Commercial Officer bij DAS Holding. Hij is verantwoordelijk voor de afdelingen Sales, Marketing, Business Development & Innovation en het Data Science Team. Voordat hij bij DAS begon, was Charles Commercieel Directeur bij GGN en bekleedde hij management- en directiefuncties bij RDC Datacentrum en MarktSelect BV.

Hanneke Jukema (1964)

Chief Executive Officer

Hanneke is sinds 1 juli 2018 Chief Executive Officer bij DAS Holding, na reeds zes maanden als interim-CEO te hebben gefungeerd. Ze trad in juni 2017 als Directeur Operations bij DAS in dienst. De afdelingen HR, Corporate Legal Affairs, Corporate Communicatie en Marketing Communicatie, Internal Audit en Programmamanagement rapporteren aan haar. Hanneke werkte aan het begin van haar carrière bij verschillende verzekeraars en banken in diverse functies. Vervolgens deed ze zeventien jaar op directieniveau ervaring op bij Delta Lloyd en OHRA, en was ze, voordat ze bij DAS werd benoemd, CEO van ABN AMRO Verzekeringen. Hanneke is sinds 1 januari 2021 lid van de Raad van Commissarissen bij CZ.



Jean-Pierre van Lieshout (1972)

Chief Financial & Risk Officer

Jean-Pierre begon op 1 oktober 2018 als Chief Financial & Risk Officer bij DAS Holding. De afdelingen Accounting Reporting & Control, Insurance Control, Actuarieel en Facilities & Procurement rapporteren aan hem. Hiervoor werkte hij bij verschillende accountantsorganisaties en vervulde hij diverse financiële en managementfuncties bij ING Group en Nationale-Nederlanden. Voordat hij bij DAS begon, was Jean-Pierre Chief Risk & Finance Officer bij a.s.r. Schade

Jaap Witteveen (1967)

Chief Transformation Officer

Jaap is per 1 augustus 2019 toegetreden tot de directie van DAS Holding als Chief Transformation Officer. Hij is verantwoordelijk voor de afdelingen ICT & Information Security Management en Juridische Hulpverlening. Jaap bekleedde een reeks directiefuncties bij verschillende banken, waaronder KAS Bank, waar hij sinds 2014 als Chief Operations Officer verantwoordelijk was voor Operations, IT, Facility Management en HR. Daarvoor heeft hij diverse directiefuncties vervuld in de financieel-zakelijke dienstverlening bij onder andere Theodoor Gilissen Bankiers en ABN AMRO.



De Raad van Commissarissen



Freek Wansink (1954)

Voorzitter van de Raad van Commissarissen, lid van de Remuneratie-, Selectie- en Nominatiecommissie en van de Audit & Risk Commissie

Freek Wansink was van 2005 tot en met mei 2015 CEO bij Generali en daarvoor managing director bij Nationale-Nederlanden. Daarnaast was hij van 2006 tot en met 2015 vicevoorzitter van het Verbond van Verzekeraars. Verder is Freek lid van de Raad van Commissarissen van de coöperatie TVM.



James Henderson (1975)

Lid van de Raad van Commissarissen en vicevoorzitter, lid van de Remuneratie-, Selectie- en Nominatiecommissie

James Henderson is als lid van de managementboard van ERGO Digital Ventures AG vanaf begin 2019 verantwoordelijk voor de wereldwijde activiteiten voor rechtsbijstandverzekeringen. James is eveneens voorzitter van de Raad van Commissarissen van DAS België en van DAS Spain, vicevoorzitter van de Raad van Commissarissen van DAS Italy (Difesa Automobilistica Sinistri SpA) en DAS Austria en lid van de Raad van Commissarissen van DAS UK.



Carin Gorter (1963)

Lid van de Raad van Commissarissen en voorzitter van de Audit & Risk Commissie

Carin Gorter is vicevoorzitter van de Raad van Commissarissen van Basic Fit N.V., commissaris bij TKH Group, de coöperatie TVM en lid van Raad van Toezicht van de Nederlandse Transplantatie Stichting. Daarnaast is zij lid van de Externe Audit Committee van het ministerie van Justitie en Veiligheid. Zij vervulde verschillende managementfuncties bij Rabobank en ABN AMRO.



Rob van Holten (1955)

Lid van de Raad van Commissarissen en voorzitter van de Remuneratie-, Selectie- en Nominatiecommissie

Rob van Holten was van 2008 tot en met 2014 directeur en medeoprichter van Qbuzz. Daarvoor was hij onder andere vicevoorzitter van de Raad van Bestuur van het vervoersbedrijf Connexion en directeur bij ISS. Rob was tot 1 juli 2020 voorzitter van de Raad van Commissarissen van Reisinformatie Groep. Hij is voorzitter van de Raad van Commissarissen bij Bios Groep en voorzitter van de Raad van Toezicht van Livio.



Heiko Stüber (1968)

Lid van de Raad van Commissarissen en lid van de Audit & Risk Commissie

Heiko Stüber is Chief Financial Officer van ERGO Group AG. Hij vervult diverse toezichthoudende nevenfuncties binnen ERGO. Daarvoor, vanaf 2011, was hij Head of Group Accounting en Controlling van ERGO Group AG.

Samenstelling van de Raad van Commissarissen in 2020

Er zijn geen wijzigingen in de samenstelling van de Raad van Commissarissen gedurende 2020 geweest.

Bericht van de Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen heeft de jaarrekening van DAS Holding N.V. in de vergadering van 8 april 2021 besproken met de directie en de externe accountant en vervolgens goedgekeurd en ondertekend. Deze jaarrekening is gecontroleerd door EY en van een goedkeurende controleverklaring voorzien, die in dit verslag is opgenomen.

De Raad van Commissarissen houdt toezicht op het beleid van de directie en op de algemene gang van zaken binnen DAS. Bij de uitoefening van zijn taak richt de Raad van Commissarissen zich naar het belang van DAS en de verbonden ondernemingen en maakt daarbij een evenwichtige afweging van de belangen van de verschillende stakeholders, waaronder klanten, samenwerkingspartijen, werknemers, aandeelhouders en de maatschappij als geheel. In 2020 hebben vijf reguliere, gecombineerde vergaderingen van de Raad van Commissarissen plaatsgevonden. Daarnaast heeft de Raad van Commissarissen in 2020 meerdere keren over specifieke onderwerpen vergaderd. De meeste vergaderingen vonden plaats via videoconferencing vanwege de beperkingen als gevolg van Covid-19 gedurende het gehele jaar. Alle commissarissen hebben alle reguliere en tussentijdse bijeenkomsten bijgewoond.

Covid-19

2020 is een zeer bijzonder jaar geweest met de wereldwijde uitbraak van Covid-19. Het goed in beeld krijgen van de impact van deze pandemie op de organisatie en de business, samen met de daarop gerichte mitigerende maatregelen, zijn regelmatig terugkerende onderwerpen van discussie en zorg geweest gedurende het gehele jaar. De Raad van Commissarissen heeft vanuit haar toezichhoudende en adviserende rollen intensief contact gehad met de directie in deze bijzondere periode. In diverse overleggen is aandacht besteed aan het activeren van het business-continuity-plan en de daaruit voortvloeiende maatregelen en acties. Ook werden diverse

scenario's van de gevolgen van de uitbraak van Covid-19 voor de solvabiliteitsratio, strategische beslissingen en de continuïteit van DAS beoordeeld.

Strategie

Zoals gewoonlijk hadden verschillende vergaderingen een strategische insteek, waarbij er onder meer ruime aandacht is geweest voor de strategische herijking en de gevolgen voor de organisatie op gebieden zoals HR, IT, risicomanagement, ecosystemen en cultuur. In het bijzonder is er veel tijd besteed aan de transformatie van Rechtshulp, de programma's gericht op structurele verlaging van kosten, en het op afstand zetten van de DLF-activiteiten. Verder zijn onder meer de financiële cijfers en verslagen besproken, waaronder de jaarrekeningen en de audits, risicomanagement, de ORSA- en SIRA-rapporten, corporate governance, werkgeverschap, pensioenen, de impact van actuele ontwikkelingen zoals veranderingen in wet- en regelgeving, klimaatveranderingen en cybercrime, en de ontwikkelingen op het gebied van toezicht door DNB en de AFM. Tijdens diverse vergaderingen heeft de Raad van Commissarissen ook bijzondere aandacht besteed aan de communicatie met aandeelhouders.

De Raad is zich bewust van het belang van toonzetting aan de top van de organisatie en het welzijn van de mensen die samen het DAS-team vormen. In het toezicht is nadrukkelijk oog geweest voor de impact van zowel de coronacrisis als de transformatie op mensen. De Raad heeft met genoegen geconstateerd dat veel aandacht

is besteed aan het goed begeleiden van medewerkers in het transformatieproces en dat er goede stappen zijn genomen om het tijd- en plaatsonafhankelijk werken (TPOW) te faciliteren.

Gedurende 2020 is de aandacht voor de dochtermaatschappijen onverminderd voortgezet. Deels was dat door dat operationele en financiële prestaties onderdeel bleven vormen van de reguliere rapportages, en deels omdat er een aparte risico rapportage voor de creditmanagement-entiteiten als standaard onderwerp op de agenda van de Audit & Risk Commissie stond. Daarnaast is er veel tijd besteed aan het concretiseren van de toekomstplannen voor de creditmanagementactiviteiten.

Samenstelling

De Raad van Commissarissen bestaat uit vijf leden, met een complementaire professionele kennis en ervaring op uiteenlopende terreinen. De leden van de Raad van Commissarissen worden in principe benoemd en herbenoemd voor een periode van vier jaar. Binnen de Raad van Commissarissen hebben twee van de vijf commissarissen een buitenlandse nationaliteit. Heiko Stüber heeft de Duitse nationaliteit en James Henderson de Nieuw-Zeelandse. Beiden zijn werkzaam bij een vennootschap die verbonden is aan aandeelhouder ERGO Versicherung AG (ERGO). De overige drie leden van de Raad van Commissarissen zijn onafhankelijk van de onderneming en haar aandeelhouders, waarmee aan de eisen van de wet over de onafhankelijkheid van bestuurders wordt voldaan.

Diversiteit

De Raad van Commissarissen streeft naar een diverse samenstelling en is ervan overtuigd dat diversiteit bijdraagt aan evenwichtige en consistente besluitvorming, in lijn met het streefcijfer van minimaal 30% voor het aantal mannelijke en minimaal 30% voor het aantal vrouwelijke commissarissen.

DAS is van mening dat diversiteit meer omvat dan dit streefcijfer en bijvoorbeeld ook leeftijd, nationaliteit en persoonlijke en professionele achtergrond betreft. Hoewel de leden van de Raad zowel qua professionele achtergrond als op persoonlijk gebied verschillende invalshoeken inbrengen, wordt niet voldaan aan het streefcijfer. De Raad van Commissarissen zal zich bij toekomstige vacatures blijven inspannen om hierin verandering aan te brengen, zodat binnen afzienbare tijd wordt voldaan aan het streefcijfer.

Commissies

De Raad van Commissarissen heeft op grond van het reglement twee commissies uit zijn midden samengesteld, te weten de Audit & Risk Commissie (ARC) en de Remuneratie-, Selectie- en Nominatiecommissie (RSNC). De Raad van Commissarissen blijft als geheel verantwoordelijk voor besluiten die zijn voorbereid door deze commissies. Een commissie kan slechts die bevoegdheden uitoefenen die de Raad van Commissarissen uitdrukkelijk aan haar heeft toegekend of gedelegeerd en kan nooit bevoegdheden uitoefenen die verder strekken dan de bevoegdheden van de Raad van Commissarissen als geheel.

Audit & Risk Commissie

Tot de taken van de ARC behoren onder meer het toezicht op het proces van de financiële verslaggeving, de naleving van wet- en regelgeving, het functioneren van en de relatie met de externe accountant en de Solvency II-sleutelfuncties (waaronder de riskmanagementfunctie en compliance-functie die bij DAS gebundeld zijn, de actuariële functie en de internal-audit-functie) en de beheersing van risico's. In 2020 heeft vijf keer een vergadering plaatsgevonden van de ARC.

De ARC bestond – in lijn met het reglement van de ARC – uit drie leden, onder onafhankelijk voorzitterschap van Carin Gorter. Freek Wansink en Heiko Stüber fungeerden als lid van de ARC. De helft van de vergaderingen werd ook door James Henderson bijgewoond.

Om de werking van de interne risicobeheersing- en interne controlesystemen te kunnen beoordelen maakt de ARC gebruik van rapportages van de afdelingen Risk Management & Compliance en Internal Audit, van de externe accountant en van de externe toezichthouder. Daarnaast ziet zij toe op de opvolging van aanbevelingen van de interne en externe accountants en van de externe actuaris.

De risicobereidheid, het kapitaalbeleid en het beleggingsbeleid worden ten minste jaarlijks in het ORSA-proces behandeld. In het kader van de beoordeling van het kapitaalbeleid zijn de resultaten van de stresstesten en reverse-stresstesten van het ORSA-proces besproken in de ARC.

In het kader van Covid-19 is specifiek aandacht besteed aan de ontwikkelingen in solvabiliteit, liquiditeit en beleggingen. Voorts is aandacht besteed aan belastingen, pensioenen en ontwikkelingen in en compliance met wet- en regelgeving.

De manager Internal Audit, de manager Risk Management & Compliance en zowel de interne als externe actuaris worden standaard uitgenodigd om bij alle vergaderingen van de ARC aanwezig te zijn. De afdeling Internal Audit heeft in 2020 met de ARC het risico-gewogen auditjaarplan 2021 besproken. Het auditjaarplan 2021 is vervolgens door de Raad van Commissarissen goedgekeurd. Elke vergadering worden de bevindingen van de internal-auditfunctie besproken, de voortgang op uitstaande bevindingen, de planning en de bezetting van de internal-auditfunctie.

Om de betrouwbaarheid van de financiële verslaggeving in de jaarrekening te kunnen beoordelen, steunt de ARC in belangrijke mate op de opgestelde rapportages door interne en externe specialisten. Gedurende 2020 en in de periode voorafgaand aan de ondertekening van deze jaarrekening is uitvoerig aandacht besteed aan de toereikendheid van de technische voorzieningen, de adequate werking van de actuariële modellen en de betrouwbaarheid van data die gebruikt worden om de voorzieningen te berekenen. Er is stilgestaan bij de uitbreiding van de portefeuille, de impact van de transformatie en de aanpassing van parameters. Hierbij is onder andere gebruikgemaakt van de toets door de externe actuaris in de tweede lijn. Deze heeft de Audit & Risk Commissie voldoende zekerheden gegeven over de toereikendheid van de waarde van de technische voorzieningen. Ook de Solvency II-berekeningen en rapportages zijn in de ARC besproken.

De ARC bespreekt in elke vergadering de rapportages van de tweedelijns riskmanagementfunctie. Hierbij is aandacht voor financiële en niet-financiële risico's. In 2020 zijn in het bijzonder de risico's rond het transformatieprogramma in ruime zin besproken en is er veel aandacht besteed aan de versterking van het internal control framework door middel van het 2020+-programma, de beheersing van operationele, compliance- en IT-risico's en de ontwikkeling van de SIRA, de frauderisicoanalyse en de ORSA. Voorts is aandacht besteed aan belastingen, pensioenen, klachten en ontwikkelingen in en compliance met wet- en regelgeving.

Met ingang van 2020 is de nieuwe externe accountant verantwoordelijk voor de controle van de jaarrekening van de DAS Holding N.V. en haar controleplichtige dochtermaatschappijen. De transitie van de accountant is uitgebreid besproken in diverse vergaderingen van de ARC.

De externe accountant is bij alle vergaderingen van de ARC aanwezig geweest, waarin onder meer het auditplan, de managementletter, het accountantsverslag, de jaarrekening en het jaarverslag werden besproken. In het bijzonder zijn twee onderwerpen aangedragen als key audit matters: de schattingen gebruikt om de technische voorzieningen te bepalen, en de betrouwbaarheid en continuïteit van informatietechnologie en -systemen.

De ARC ziet toe op de onafhankelijkheid, de bezoldiging, eventuele niet-controlewerkzaamheden en de kwaliteit van de werkzaamheden van de externe accountant, en op de naleving en opvolging van opmerkingen van de externe accountant. Na afloop van de werkzaamheden van de externe accountant vindt een evaluatie plaats. In de loop van 2020 is, onder toezicht van een sub-committee ingericht door de ARC, het projectmatig verbeteren van de interne controle-omgeving rondom ICT om aan de vereisten van CobIT te voldoen voltooid. Deze subcommittee heeft negen keer vergaderd om de voortgang van dit project te monitoren.

De voorzitter van de ARC spreekt voorafgaand aan elke vergadering de directeur Accounting, Reporting & Control, de manager Actuaris, de externe actuaris en de externe accountant, ter voorbereiding van de vergadering. Daarnaast vindt er jaarlijks een executive-sessie met de externe accountant plaats en de gehele ARC.

Remuneratie-, Selectie- en Nominatiecommissie

De Remuneratie-, Selectie- en Nominatiecommissie (RSNC) van de Raad van Commissarissen is in het afgelopen jaar twee keer bijeengekomen, waarbij het onafhankelijk voorzitterschap werd ingevuld door Rob van Holten. Freek Wansink en James Henderson fungeerden als lid van de commissie.

Binnen de commissie is onder meer gesproken over opvolging, de samenstelling van de directie, de beloning van directieleden en medewerkers wiens rol een materiële impact op het risicoprofiel van de onderneming kan hebben (Identified Staff), maatregelen op het gebied van ziekteverzuim, permanente-educatieprogramma's voor de leden van de directie en Raad van Commissarissen, en over onderwerpen op het gebied van medezeggenschap.

Evaluatie van functioneren RvC

De Raad van Commissarissen beoordeelt regelmatig zijn eigen functioneren. In overeenstemming met best practice en het reglement wordt een frequentie van één keer per jaar voor de evaluatie aangehouden, waarbij de Raad van Commissarissen elke drie jaar het eigen functioneren onder externe begeleiding laat evalueren. De laatste externe evaluatie werd afgerond in 2018.

Aftreedrooster

Hieronder is het aftreedrooster van de Raad van Commissarissen opgenomen.

	Eerste benoeming	Huidige termijn	Herbenoeming
Freek Wansink (Voorzitter)	2015	2	2023
James Henderson (Vicevoorzitter)	2019	1	2023
Carin Gorter	2019	1	2023
Rob van Holten	2014	2	2022
Heiko Stüber	2015	2	2023

Hoewel de termijnen van de meerderheid van de commissarissen in 2023 afloopt, biedt de mogelijkheid tot herbenoeming een redelijke mate van zekerheid voor voldoende continuïteit in de Raad van Commissarissen in de toekomst.

Permanente educatie

Het reglement van de Raad van Commissarissen bepaalt dat de leden na hun eerste benoeming een introductie-programma volgen, waarin in elk geval aandacht wordt besteed aan de financiële verslaggeving door DAS en de specifieke aspecten die eigen zijn aan DAS en haar ondernemingsactiviteiten. DAS speelt bij deze introductieprogramma een faciliterende rol en draagt daarvan de kosten. De commissarissen zijn zelf verantwoordelijk voor het bijhouden van hun eigen permanente educatie, maar worden waar mogelijk daarin door de organisatie ondersteund.

Evaluatie functioneren directie

In zijn rol als werkgever van de directie beoordeelt de Raad van Commissarissen, via de RSNC, het functioneren van de directie als geheel en dat van de individuele directieleden. Mede op basis hiervan wordt het voorstel tot decharge van de directie gedaan.

Dankwoord en aanbieding jaarverslag 2020

Tot slot spreekt de Raad van Commissarissen zijn waardering uit voor de niet-aflatende inzet van de medewerkers en de directie van DAS gedurende een jaar dat gekenmerkt werd door thuiswerken en beperkte sociale contacten, ziekte, onzekerheid en in sommige gevallen verlies van familieleden. En daarbij ook de onzekerheid van een grootschalige transformatie in voorbereiding.

En ondanks dat alles zijn er voortreffelijke resultaten behaald op diverse strategische projecten, in termen van klanttevredenheid en culminerend in een financieel resultaat dat de begrotingen overtreft. De inzet van de Ondernemingsraad om de transformatie van de verzekeraar mogelijk te maken wordt zeer gewaardeerd.



De Raad dankt ook de distributiepartners en aandeelhouders die het samen met DAS mogelijk maken om de mission statement waar te maken en juridische hulpverlening toegankelijk te maken voor iedereen. De directie heeft het jaarverslag voorbereid en besproken met de Raad van Commissarissen.

De Raad van Commissarissen stelt voor om tijdens de Algemene Vergadering van Aandeelhouders van 2021:

- het jaarverslag over 2020 overeenkomstig de aangeboden stukken vast te stellen;
- de directie te dechargeren voor het gevoerde beleid in 2020;
- de resultaatbestemming goed te keuren, waaraan de Raad van Commissarissen reeds zijn goedkeuring heeft verleend. De resultaatbestemming is te vinden in de toelichting op de jaarrekening.

Amsterdam, 8 april 2021

De Raad van Commissarissen,

Freek Wansink (voorzitter)

Geconsolideerde jaarrekening 2020

Geconsolideerde balans per 31 december 2020

Activa (x € 1.000)	Noot	31 december 2020	31 december 2019
Vaste activa			
Immateriële vaste activa	1		
Goodwill		505	1.108
Intellectueel eigendom		91	741
		596	1.849
Materiële vaste activa	2	10.838	11.458
Financiële vaste activa	3		
Overige effecten:			
• Aandelen		124.187	130.004
• Obligaties		153.549	164.547
Belastinglatentie		767	2.469
		278.503	297.020
Vlottende activa			
Derdengelden/Onderhanden werk	4	5.136	6.604
Vorderingen	5		
Vorderingen op tussenpersonen, volmachten en verzekeraars		54.764	38.287
Vorderingen uit herverzekering		15.191	11.943
Vorderingen incasso		4.103	4.226
Lopende rente		1.162	1.225
Overige vlottende activa		6.599	11.358
		81.819	67.039
Liquide middelen	6	39.181	37.801
		416.073	421.771

De toelichtingen op pagina 69 tot en met 109 maken integraal deel uit van deze geconsolideerde jaarrekening.

Geconsolideerde balans per 31 december 2020

Passiva (x € 1.000)	Noot	31 december 2020	31 december 2019
Groepsvermogen	7		
Eigen vermogen		139.732	131.952
Aandeel derden		-	251
		<u>139.732</u>	<u>132.203</u>
Technische voorzieningen	8		
Voor niet-verdiende premies:			
• Bruto		21.342	22.832
• Herverzekeringsdeel		-4.482	-5.048
Voor te betalen schaden			
• Bruto		194.848	183.367
• Herverzekeringsdeel		-21.941	-11.279
Overige voorzieningen		14.398	14.652
		<u>204.165</u>	<u>204.524</u>
Langlopende schulden	9	2.027	2.062
Kortlopende schulden	10		
Schulden uit Eigen Bedrijf/Volmachten		2.514	2.880
Schulden uit herverzekeringsdeelen		18.336	20.496
Derdengelden		14.916	14.139
Overige schulden en overlopende passiva		34.384	45.468
		<u>70.149</u>	<u>82.983</u>
		416.073	421.771

Geconsolideerde winst-en-verliesrekening over 2020

	Noot	2020	2019
(x € 1.000)			
Netto-omzet	12	311.658	288.338
Uitgaande herverzekeringspremies		-55.024	-26.324
Opbrengsten uit beleggingen en ongerealiseerde koersresultaten	13	4.355	3.733
Overige bedrijfsopbrengsten	14	15.400	-
Totaal baten		276.389	265.747
Verzekeringstechnische lasten	15	174.024	157.277
Aandeel herverzekeraars		-30.811	-16.609
Bedrijfskosten	16	154.244	149.096
Inkomende provisie herverzekeraars		-24.695	-11.662
Totaal lasten		272.762	278.102
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen		3.627	-12.355
Rentebaten en soortgelijke opbrengsten		25	8
Rentelasten en soortgelijke kosten		-317	-287
Resultaat voor belastingen		-292	-279
Resultaat na belastingen		3.335	-12.634
Vennootschapsbelasting	17	-2.270	1.749
Resultaat na belastingen		1.065	-10.886
Aandeel derden		191	-83
Netto-resultaat		1.256	-10.970

Totaal-resultaat over 2020

	2020	2019
(x € 1.000)		
Netto-resultaat	1.256	-10.970
Herwaardering beleggingen	6.527	8.882
Totaal-resultaat	7.783	-2.088

Geconsolideerd kasstroomoverzicht 2020

	Noot	2020	2019
(x € 1.000)			
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen	7	3.627	-12.355
Aanpassingen voor:			
• Vermeerdering technische voorziening	8	-103	7.765
• Mutatie voorzieningen	8	-253	2.771
• Afschrijving bedrijfsmiddelen	1, 2	4.890	5.188
• Waardeverandering beleggingen	3, 7, 13	-4.217	-4.402
• Vorderingen uit verzekeringen	5	-16.484	-1.948
• Mutatie vorderingen	5	88	204
• Mutatie vooruitontvangen bedragen*)	10	-10.154	10.603
• Overige mutaties	4, 5, 9, 10	-179	6.968
Kasstroom uit operationele activiteiten		-26.411	27.149
Investerings in:			
• Overige beleggingen	3	-17.127	-80.407
• Immateriële vaste activa	1	-544	-398
• Materiële vaste activa	2	-2.473	-5.753
• Aankoop aandeel derden	7	-60	-
Desinvesteringen in:			
• Overige beleggingen	3, 5	44.685	74.300
Kasstroom uit investeringsactiviteiten		24.481	-12.258
• Mutatie kortlopende leningen	10	-317	-287
• Betaalde dividenden		-	-
Kasstroom uit financieringsactiviteiten		-317	-287
Netto-kasstroom		1.380	2.249
Stand begin van het jaar	6	37.801	35.552
Stand eind van het jaar	6	39.181	37.801
Mutatie geldmiddelen		1.380	2.249

*) De classificatie van de mutatie Vooruitontvangen bedragen is ten opzichte van de jaarrekening van 2019 aangepast, voor een toelichting wordt verwezen naar de toelichting op het kasstroomoverzicht.

Toelichting behorende tot de geconsolideerde jaarrekening 2020

Algemene grondslagen

Verslaggevende entiteit en relatie met moedermaatschappijen

DAS Holding N.V. (statutair gevestigd in Amsterdam), hoofdkantoor houdend op De Entree 222, 1101 EE in Amsterdam, is een naamloze vennootschap waarvan de aandelen voor 50% in bezit zijn van ERGO Versicherung AG (uiteindelijke 100% aandeelhouder hiervan is Munich Re). De andere 50% is in het bezit van ASR Deelnemingen N.V. (18%), Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V. (31%), en Stichting Beheer Aandelen DAS Holding (1%). Het KvK-nummer van DAS Holding is 34157138.

DAS Holding is een holdingmaatschappij. De voornaamste activiteiten van de groep bestaan uit het verzekeren in de branche rechtsbijstand, het verlenen van juridische en financiële diensten en incassodiensten.

De activiteiten van de onderneming en van de groep vinden plaats in het binnenland.

Verslaggevingsperiode

Deze jaarrekening heeft betrekking op het boekjaar 2020, dat is geëindigd op balansdatum 31 december 2020.

Groepsstructuur

DAS Holding is 100% aandeelhouder van DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V. en DAS Legal Finance B.V., beide gevestigd in Amsterdam.

De in de consolidatie begrepen vennootschappen zijn:

- DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V., Amsterdam (100%)
- DAS Legal Finance B.V., Amsterdam (100%) en haar groepsmaatschappijen:
 - DAS Legal Services B.V., Amsterdam (100%)
 - Cannock-EDR Holding B.V. Amsterdam (100%)

Gedurende 2019 is de tussenholding Cannock-EDR Holding B.V. opgericht met als doel alle juridische entiteiten met gelijksoortige activiteiten op het gebied van incasso te bundelen. Dit is gedaan om DAS Legal Finance B.V. meer op afstand te zetten zodat het een zelfstandige koers kan varen. Cannock-EDR Holding houdt belangen in de volgende deelnemingen:

- Cannock Incasso Rotterdam B.V., Rotterdam (100%)
- EDR Resources B.V., 's-Gravenhage (100%) en haar groepsmaatschappij:
 - DRA Debt Recovery Agency B.V., Den Haag (100%)
- Cannock Chase Holding B.V., Amsterdam (100%) en haar groepsmaatschappijen:
 - Cannock B.V., Den Haag (100%)
 - Mandaat B.V., Druten (100%)
 - Cannock Connect Center B.V., Den Haag (100%)
 - Cannock Purchase B.V., Den Haag (100%) en haar groepsmaatschappij:
 - DAS Incasso MKB B.V. (voorheen handelend onder de naam DAS Incasso Arnhem B.V.) (100%)
 - Cannock Factoring B.V., Den Haag (100%)
 - Cannock Outsourcing, Den Haag (100%)

Per 20 oktober 2020 heeft Cannock Chase Holding B.V. haar belang in Cannock Outsourcing B.V. uitgebreid van 62,5% tot 100% van de aandelen. Voor een nadere toelichting op deze transactie wordt verwezen naar noot 1 Immateriële vaste activa en noot 7 Groepsvermogen.

Per 1 december 2020 zijn de entiteiten Leggle B.V. en haar groepsmaatschappij B&D Business Solutions B.V. opgeheven wegens het beëindigen van de activiteiten.

Overname portefeuille schademeldingen

Eind 2020 is DAS overeengekomen om de verzekeringstechnische risico's van de portefeuille met schademeldingen (inclusief eventuele voorgevallen maar nog niet gemelde schaden), waarvan DAS de afwikkeling verzorgde voor rekening en risico van een derde partij, per 1 december 2020 van deze derde partij over te nemen. DAS ontvangt hiervoor een additionele vergoeding ter hoogte van de best estimate van de verzekeringstechnische risico's die samenhangen met deze portefeuille. Aangezien DAS het verzekeringstechnische risico over deze portefeuille heeft overgenomen is de voorziening voor te betalen schaden in 2020 verhoogd (zie noot 8 Technische voorzieningen). De nog te ontvangen vergoeding wordt toegelicht onder noot 3 Vorderingen.

Toegepaste grondslagen

De geconsolideerde jaarrekening van de onderneming maakt deel uit van de statutaire jaarrekening van de onderneming en is opgesteld volgens 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. Voor de waardering van activa en passiva van de verzekeringsactiviteiten en de resultaatbepaling op deze activiteiten worden de bepalingen van afdeling 15 van titel 9 Boek 2 BW in aanmerking genomen.

De grondslagen die worden toegepast voor de waardering van activa en passiva en de resultaatbepaling zijn gebaseerd op historische kosten, tenzij anders vermeld in de verdere grondslagen.

Toepassing van artikel 402 Boek 2 BW

De financiële gegevens van de onderneming zijn in de geconsolideerde jaarrekening verwerkt. Daarom vermeldt de enkelvoudige winst-en-verliesrekening conform artikel 402 Boek 2 BW slechts het aandeel in het resultaat van vennootschappen waarin wordt deelgenomen na belastingen en het overige resultaat na belastingen.

Continuïteit

Deze jaarrekening is opgesteld uitgaande van de continuïteitsveronderstelling.

Grondslagen voor de waardering van activa en passiva en de resultaatbepaling

Algemeen

Vergelijking met voorgaand jaar

Er zijn geen wijzigingen in de waarderings- en resultaatbepalingsgrondslagen ten opzichte van het voorgaande jaar. In overeenstemming met de aangepaste richtlijnen (RJ 272.607) zijn de latente belastingvorderingen met ingang van boekjaar 2020 gesaldeerd met de latente belastingverplichtingen voor zover deze betrekking hebben op dezelfde fiscale autoriteit en binnen dezelfde fiscale eenheid vallen.

Activa en passiva worden tegen nominale waarde opgenomen, tenzij anders vermeld in de verdere grondslagen.

Een actief wordt in de balans verwerkt wanneer het waarschijnlijk is dat de toekomstige economische voordelen naar de onderneming zullen toevloeien en het actief een kostprijs of een waarde heeft waarvan de omvang betrouwbaar kan worden vastgesteld. Activa die hier niet aan voldoen worden niet in de balans verwerkt, maar worden aangemerkt als niet in de balans opgenomen activa.

Een verplichting wordt in de balans verwerkt wanneer het waarschijnlijk is dat de afwikkeling daarvan gepaard zal gaan met een uitstroom van middelen die economische voordelen in zich bergen en dat de omvang van het bedrag waartegen de afwikkeling zal plaatsvinden op betrouwbare wijze kan worden vastgesteld. Onder verplichtingen worden mede voorzieningen begrepen. Verplichtingen die hier niet aan voldoen worden niet in de balans opgenomen, maar worden verantwoord als niet in de balans opgenomen verplichtingen.

Een in de balans opgenomen actief of verplichting blijft op de balans opgenomen als een transactie (met betrekking tot het actief of de verplichting) niet leidt tot een belangrijke verandering in de economische realiteit met betrekking tot het actief of de verplichting.

Een in de balans opgenomen actief of verplichting blijft op de balans opgenomen als een transactie niet leidt tot een belangrijke verandering in de economische realiteit met betrekking tot het actief of de verplichting. Dergelijke transacties geven evenmin aanleiding tot het verantwoorden van resultaten. Bij de beoordeling of er sprake is van een belangrijke verandering in de economische realiteit wordt uitgegaan van de economische voordelen en risico's die zich naar

waarschijnlijkheid in de praktijk zullen voordoen, en niet op voordelen en risico's waarvan redelijkerwijze niet te verwachten is dat zij zich voordoen.

Een actief of verplichting wordt niet langer in de balans opgenomen als een transactie ertoe leidt dat alle of nagenoeg alle rechten op economische voordelen en alle of nagenoeg alle risico's met betrekking tot het actief of de verplichting aan een derde zijn overgedragen. De resultaten van de transactie worden in dat geval direct in de winst-en-verliesrekening opgenomen, rekening houdend met eventuele voorzieningen die dienen te worden getroffen in samenhang met de transactie. Als de weergave van de economische realiteit leidt tot het opnemen van activa waarvan de rechtspersoon niet het juridisch eigendom bezit, wordt dit feit vermeld.

Baten worden in de winst- en- verliesrekening opgenomen wanneer een vermeerdering van het economisch potentieel, samenhangend met een vermeerdering van een actief of een vermindering van een verplichting, heeft plaatsgevonden, waarvan de omvang betrouwbaar kan worden vastgesteld. Lasten worden verwerkt wanneer een vermindering van het economisch potentieel, samenhangend met een vermindering van een actief of een vermeerdering van een verplichting, heeft plaatsgevonden, waarvan de omvang betrouwbaar kan worden vastgesteld.

De opbrengsten en kosten worden toegerekend aan de periode waarop zij betrekking hebben. Opbrengsten worden verantwoord als alle belangrijke risico's met betrekking tot de geleverde diensten zijn overgedragen aan de afnemer.

Verwachte wijzigingen in verslaggevingsregels komend jaar

Er worden geen wijzigingen in de verslaggevingsregels voor het komend boekjaar verwacht die van materiële invloed zijn op het vermogen en resultaat van DAS Holding N.V.

Presentatie en functionele valuta

De jaarrekening wordt gepresenteerd in euro's, de functionele valuta van de onderneming. Alle bedragen in deze jaarrekening, die zijn opgenomen in tabellen, zijn opgenomen in duizendtallen. Duizendtallen in de tekst worden aangegeven met een 'k'. De tabellen zijn opgebouwd vanuit de volledige niet-afgeronde cijfers. Daardoor kunnen er afrondingsverschillen ontstaan in de telling.

Gebruik van schattingen

De opstelling van de jaarrekening vereist dat het management oordelen vormt en schattingen en veronderstellingen maakt die van invloed zijn op de toepassing van grondslagen en de gerapporteerde waarde van activa en verplichtingen, en van baten en lasten. De daadwerkelijke uitkomsten kunnen afwijken van deze schattingen. De schattingen en onderliggende veronderstellingen worden voortdurend beoordeeld.

Herzieningen van schattingen worden opgenomen in de periode waarin de schatting wordt herzien en in toekomstige perioden waarvoor de herziening gevolgen heeft. In 2020 is de prudentiemarge aangepast van 31% naar 27% van de best-estimate-voorziening omdat het schadeverzekeringstechnisch risico op 1 januari 2020 is gedaald door een aanpassing in de door de toezichthouder voorgeschreven parameters.

Als gevolg van Covid-19 is de schattingsonzekerheid toegenomen bijvoorbeeld ten aanzien van de waardering van actieve belastinglatenties uit hoofde van verliescompensatie, goodwill en de technische voorzieningen. Als gevolg van Covid-19 is de schattingsonzekerheid toegenomen, bijvoorbeeld ten aanzien van de technische voorzieningen. In de meldingen was sprake van een stijging bij de rechtsgebieden arbeid en contractueel, maar een daling bij letsel en verhaal. Een verschuiving in type meldingen raakt de berekening van de schadevoorziening. Een andere belangrijke driver voor de hoogte van de schadevoorziening is de inschatting van het aantal uren dat nodig is om de uitstaande (en nog te melden) claims af te handelen. Voor deze inschatting wordt een technische urenregistratie (tijdschrijven) gehanteerd, waarin is geconstateerd dat het thuiswerken heeft geleid tot verminderde nauwkeurigheid van deze urenregistratie in 2020. In onze berekening van de schadevoorziening hebben wij rekening gehouden met deze hogere schattingsonzekerheid.

Het programma Transformatie Rechtshulp dat moet leiden tot een hogere klant- en medewerkerstevredenheid en lagere uitvoeringskosten waardoor gemiddeld lagere kosten per uitbestede claim worden verwacht, heeft geleid tot grotere onzekerheid in het schatten van deze kosten in de technische voorzieningen.

De schattingsposten in deze jaarrekening zijn premie-inkomsten en hieraan gerelateerde balansposten, de actieve belastinglatenties, de voorziening onderhanden werk, de voorziening incasso-vorderingen, de technische voorzieningen (inclusief herverzekeringen), de jubileavoorziening, de voorziening voor latente

belastingverplichtingen, de reorganisatievoorziening, de vitaliteitsverlofvoorziening en de voorziening voor compensatie van de pensioenregeling.

Grondslagen voor consolidatie

Consolidatiekring

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

Nieuw verworven deelnemingen worden in de consolidatie betrokken vanaf het tijdstip waarop beleidsbepalende invloed kan worden uitgeoefend. Afgestoten deelnemingen worden in de consolidatie betrokken tot het tijdstip van beëindiging van deze invloed.

Consolidatiemethode

De posten in de geconsolideerde jaarrekening worden opgesteld volgens uniforme grondslagen van waardering en resultaatbepaling van de groep.

In de geconsolideerde jaarrekening zijn de onderlinge aandelenverhoudingen, schulden, vorderingen en transacties geëlimineerd. Ook zijn de resultaten op onderlinge transacties tussen groepsmaatschappijen geëlimineerd voor zover de resultaten niet door transacties met derden buiten de groep zijn gerealiseerd en er geen sprake is van een bijzondere waardevermindering. Bij een transactie waarbij de rechtspersoon een niet-100%-belang heeft in de verkopende groepsmaatschappij, wordt de eliminatie uit het groepsresultaat pro rata toegerekend aan het minderheidsbelang op basis van het aandeel van de minderheid in de verkopende groepsmaatschappij.

De groepsmaatschappijen zijn integraal geconsolideerd, waarbij het minderheidsbelang van derden afzonderlijk tot uitdrukking is gebracht binnen het groepsvermogen. Als de aan het minderheidsbelang van derden toerekenbare verliezen het minderheidsbelang in het eigen vermogen van de geconsolideerde maatschappij overtreffen, dan wordt het verschil, en eventuele verdere verliezen, volledig ten laste van de meerderheidsaandeelhouder gebracht, tenzij en voor zover de minderheidsaandeelhouder de

verplichting heeft, en in staat is, om die verliezen voor zijn rekening te nemen. Het aandeel van derden in het resultaat wordt afzonderlijk als laatste post in de geconsolideerde winst-en-verliesrekening in aftrek op het groepsresultaat gebracht.

Vreemde valuta

De transacties in vreemde valuta worden omgerekend tegen de koers per transactiedatum. De hieruit voortvloeiende balansposten worden omgerekend tegen de koers per balansdatum, waarbij eventuele koersverschillen in het resultaat worden verwerkt, tenzij deze betrekking hebben op aandelen die worden verwerkt in overeenstemming met de waarderingsgrondslag voor aandelen.

Overname van activa en passiva uit hoofde van overname portefeuille schadeclaims

De identificeerbare activa en passiva behorende bij een overname van een portefeuille met schadeclaims zijn gewaardeerd tegen reële waarde.

De reële waarde van de technische voorzieningen van de portefeuille met schadeclaims en de daaraan toegekende risico opslag volgens de waarderingsgrondslagen van DAS is verwerkt als dotatie aan de technische voorzieningen.

De met de portefeuille overname samenhangende vergoeding is verwerkt als Overige bedrijfsopbrengsten.

Immateriële vaste activa

Immateriële vaste activa worden in de balans opgenomen wanneer het waarschijnlijk is dat de toekomstige voordelen die dat actief in zich bergt, zullen toekomen aan de onderneming en de kosten van dat actief betrouwbaar kunnen worden vastgesteld.

De immateriële vaste activa worden gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs of vervaardigingsprijs, verminderd met cumulatieve afschrijvingen en bijzondere waardeverminderingen.

De uitgaven na eerste verwerking van een gekocht immaterieel vast actief worden toegevoegd aan de verkrijgings- of vervaardigingsprijs als het waarschijnlijk is dat de uitgaven zullen leiden tot een toename van de verwachte toekomstige economische voordelen en de uitgaven en de toerekening aan het actief op betrouwbare wijze kan worden vastgesteld. Als niet wordt voldaan aan de voorwaarden voor activering, worden de uitgaven verantwoord als kosten in de winst-en-verliesrekening.

De grondslagen voor de vaststelling en verwerking van bijzondere waardeverminderingen zijn opgenomen onder het hoofd Bijzondere waardeverminderingen van vaste activa.

Goodwill

Goodwill wordt bepaald als het positieve verschil tussen de verkrijgingsprijs van de deelnemingen en het belang van de groep in de netto-reële-waarde van de overgenomen identificeerbare activa en verplichtingen van de overgenomen deelneming, verminderd met de cumulatieve afschrijvingen en bijzondere waardeverminderingen. Intern gegenereerde goodwill wordt niet geactiveerd.

De geactiveerde goodwill wordt lineair afgeschreven over de geschatte economische levensduur, die is ingeschat op 10 jaar.

Intellectueel eigendom

Intellectueel eigendom betreft software nodig om de aanwezige hardware te doen functioneren. Dit betreft zowel besturingsoftware voor apparaten en machines zijn, als gebruikerssoftware voor computers. Software wordt lineair afgeschreven over de geschatte economische levensduur, die is ingeschat op vijf jaar.

Materiële vaste activa

Materiële vaste activa worden in de balans verwerkt indien het waarschijnlijk is dat de toekomstige prestatie-eenheden met betrekking tot dat actief zullen toekomen aan de onderneming en de kosten van het actief betrouwbaar kunnen worden vastgesteld.

Materiële vaste activa worden gewaardeerd op kostprijs, verminderd met cumulatieve afschrijvingen en bijzondere waardeverminderingen.

De kostprijs van de genoemde activa bestaat uit de verkrijgings- of vervaardigingsprijs en overige kosten om de activa op hun plaats en in de staat te krijgen noodzakelijk voor het beoogde gebruik.

De afschrijvingen worden berekend als een percentage over de aanschafprijs volgens de lineaire methode op basis van de economische levensduur. Afschrijving start op het moment dat een actief beschikbaar is voor het beoogde gebruik en wordt beëindigd bij buitengebruikstelling of bij desinvestering.

De afschrijving vindt plaats over een periode van 5-10 jaar, rekening houdend met de economische levensduur. Voor dat deel van de materiële vaste activa, dat betrekking heeft op installaties in het gehuurde hoofdkantoor, vindt de afschrijving plaats over een periode van tien jaar, zijnde de verwachte economische levensduur. Voor de overige materiële vaste activa vindt de afschrijving plaats over een periode van vijf jaar, zijnde de verwachte economische levensduur.

Onderhoudsuitgaven worden slechts geactiveerd als zij de gebruiksduur van het object verlengen en/of leiden tot toekomstige prestatie-eenheden met betrekking tot het object.

Buiten gebruik gestelde activa worden gewaardeerd tegen boekwaarde of lagere opbrengstwaarde.

Bijzondere waardeverminderingen (im)materiële vaste activa

Voor (im)materiële vaste activa wordt op iedere balansdatum beoordeeld of er aanwijzingen zijn dat deze activa onderhevig zijn aan bijzondere waardeverminderingen. Als dergelijke indicaties aanwezig zijn, wordt de realiseerbare waarde van het actief geschat. De realiseerbare waarde is de hoogste van de bedrijfswaarde en de opbrengstwaarde. Als het niet mogelijk is de realiseerbare waarde te bepalen voor een individueel actief, wordt de realiseerbare waarde bepaald van de kasstroom genererende eenheid waartoe het actief behoort.

Wanneer de boekwaarde van een actief of een kasstroom genererende eenheid hoger is dan de realiseerbare waarde, wordt een bijzonder waardeverminderingverlies verantwoord voor het verschil tussen de boekwaarde en de realiseerbare waarde.

Verder wordt op iedere balansdatum beoordeeld of er enige indicatie is dat een in eerdere jaren verantwoord bijzonder waardeverminderingverlies is verminderd. Als een dergelijke indicatie aanwezig is, wordt de realiseerbare waarde van het betreffende actief (of kasstroom-genererende eenheid) geschat.

Terugneming van een eerder verantwoord bijzonder waardeverminderingverlies vindt alleen plaats als sprake is van een wijziging van de gehanteerde schattingen bij het bepalen van de realiseerbare waarde sinds de verantwoording van het laatste bijzonder waardeverminderingverlies. In dat geval wordt de boekwaarde van het actief (of kasstroom-genererende eenheid) opgehoogd tot de geschatte realiseerbare

waarde, maar niet hoger dan de boekwaarde die bepaald zou zijn (na afschrijvingen) als in voorgaande jaren geen bijzonder waardeverminderingverlies voor het actief (of kasstroomgenererende eenheid) zou zijn verantwoord.

Financiële vaste activa

De grondslagen voor financiële vaste activa zijn opgenomen onder het hoofd financiële instrumenten.

Financiële instrumenten

Financiële instrumenten omvatten investeringen in aandelen en obligaties, handels- en overige vorderingen, geldmiddelen, leningen en overige financieringsverplichtingen, afgeleide financiële instrumenten (derivaten), handelsschulden en overige te betalen posten. In de jaarrekening zijn de volgende categorieën financiële instrumenten opgenomen: gekochte leningen en obligaties, verstrekte leningen en overige vorderingen, investeringen in eigenvermogensinstrumenten, overige financiële activa en financiële verplichtingen en derivaten.

Een financieel actief of een financiële verplichting wordt in de balans opgenomen op het moment dat contractuele rechten of verplichtingen ten aanzien van dat instrument ontstaan.

Een financieel instrument wordt niet langer in de balans opgenomen als een transactie ertoe leidt dat alle of nagenoeg alle rechten op economische voordelen en alle of nagenoeg alle risico's met betrekking tot de positie aan een derde zijn overgedragen.

Financiële instrumenten (en afzonderlijke componenten van financiële instrumenten) worden in de jaarrekening gepresenteerd in overeenstemming met de economische realiteit van de contractuele bepalingen. Presentatie vindt plaats op basis van afzonderlijke componenten van financiële instrumenten als financieel actief, financiële verplichting of als eigen vermogen. In financiële en niet-financiële contracten kunnen afspraken zijn gemaakt die voldoen aan de definitie van derivaten. Een dergelijke afspraak wordt afgescheiden van het basiscontract en als derivaat verwerkt als zijn economische kenmerken en risico's niet nauw verbonden zijn met de economische kenmerken en risico's van het basiscontract, een afzonderlijk instrument met dezelfde voorwaarden zou voldoen aan de definitie van een derivaat, en het samengestelde instrument niet wordt gewaardeerd tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de winst-en-verliesrekening.

In contracten besloten afgeleide instrumenten die niet worden gescheiden van het basiscontract, worden verwerkt als onderdeel van het basiscontract. Van het basiscontract gescheiden derivaten worden, in overeenstemming met de waarderings-grondslag voor derivaten waarop geen kostprijs-hedge-accounting wordt toegepast, gewaardeerd tegen reële waarde.

Financiële instrumenten worden bij de eerste opname verwerkt tegen reële waarde, waarbij (dis)agio en de direct toerekenbare transactiekosten in de eerste opname worden meegenomen. Maar als financiële instrumenten bij de vervolgwaardering worden gewaardeerd tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de winst-en-verliesrekening, worden direct toerekenbare transactiekosten bij de eerste waardering direct verwerkt in de winst-en-verliesrekening.

Als financiële instrumenten worden gewaardeerd tegen reële waarde komt daarvoor de marktwaarde in aanmerking. Als een financieel instrument wordt verhandeld op een actieve markt, dan verschaft de genoteerde marktprijs of beurswaarde de beste aanwijzing voor de reële waarde (methode 1). Er dient dan sprake te zijn van een actieve markt, die goed ontwikkeld is en waarbij voldoende volumes worden verhandeld. Als dat niet het geval is of er is geen genoteerde marktprijs beschikbaar dan wordt een andere schattingsmethode gehanteerd. Gehanteerde technieken zijn: vergelijking met de actuele waarde van een ander financieel instrument met vergelijkbare kenmerken waar wel een betrouwbare marktwaarde kan worden bepaald (methode 2), algemeen aanvaarde waarderingstechnieken zoals bijvoorbeeld netto-contantewaardeberekeningen (methode 3) of gebruik van waarderingsmodellen (methode 4).

Na eerste opname worden afgeleide financiële instrumenten die verband houden met aandelen gewaardeerd op actuele waarde. De overige financieel afgeleide instrumenten worden gewaardeerd op de hierna beschreven manier.

Overige effecten

Hieronder staan opgenomen investeringen in Aandelen (eigenvermogensinstrumenten) en in Obligaties en andere vastrentende waardepapieren.

Aandelen

Alle investeringen in beleggingsfondsen met beursnotering zijn opgenomen onder de categorie Aandelen (investeringen in eigenvermogensinstrumenten). Deze investeringen vinden plaats in de "surplus portfolio" en zijn beschikbaar voor verkoop. Na de eerste opname

gewaardeerd tegen reële waarde, zijnde de beursnotering. Veranderingen in de reële waarde worden, voor zover het resultaat van de individuele belegging cumulatief positief is, tot het moment van realisatie rechtstreeks in het eigen vermogen verwerkt onder aftrek van een voorziening voor latente belastingen. Als de herwaarderingsreserve onvoldoende is dan dient de waardevermindering ten laste van het resultaat te worden gebracht. Aan- en verkopen van financiële activa die tot de categorie investeringen in eigenvermogens-instrumenten met beursnotering behoren, worden verantwoord op de transactiedatum.

Wanneer de belegging niet langer in de balans wordt opgenomen, wordt de in het eigen vermogen opgenomen cumulatieve waardeverandering overgeboekt naar de winst-en-verliesrekening. In geval van een cumulatieve waardevermindering tot onder de kostprijs wordt de waardevermindering in de winst-en-verliesrekening verantwoord.

Obligaties en andere vastrentende waardepapieren.

Gekochte leningen en obligaties waarvan de onderneming de intentie heeft deze tot het einde van de looptijd aan te houden, en hiertoe ook in staat is, worden na eerste opname gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs op basis van de effectieve-rentemethode, verminderd met bijzondere waardeverminderingverliezen. De effectieve rente en eventuele bijzondere waardeverminderingverliezen worden direct in de winst-en-verliesrekening verwerkt. Aan- en verkopen van financiële activa die tot de categorie gekochte leningen en obligaties behoren, worden verantwoord op de transactiedatum.

Bijzondere waardevermindering financiële activa

Een financieel actief dat niet wordt gewaardeerd tegen (1) reële waarde met waardewijzigingen in de winst-en-verliesrekening of (2) geamortiseerde kostprijs of lagere marktwaarde, wordt op iedere verslagdatum beoordeeld om te bepalen of er objectieve aanwijzingen bestaan dat het actief een bijzondere waardevermindering heeft ondergaan. Een financieel actief wordt geacht onderhevig te zijn aan een bijzondere waardevermindering indien er objectieve aanwijzingen zijn dat na de eerste opname van het actief zich een gebeurtenis heeft voorgedaan die een negatief effect heeft op de verwachte toekomstige kasstromen van dat actief en waarvan een betrouwbare schatting kan worden gemaakt.

Objectieve aanwijzingen dat financiële activa onderhevig zijn aan een bijzondere waardevermindering omvatten financiële problemen van de rechtspersoon of de schuldenaar die het instrument heeft uitgegeven, contractbreuk zoals het niet nakomen van betalingsverplichtingen en/of achterstallige betalingen met betrekking tot rente of aflossingen, herstructurering van een aan de onderneming toekomend bedrag onder voorwaarden die de onderneming anders niet zou hebben overwogen, aanwijzingen dat een debiteur of emittent failliet zal gaan of waarschijnlijk tot een financiële reorganisatie zal overgaan, en het verdwijnen van een actieve markt voor een bepaald effect. Daarnaast worden subjectieve indicatoren samen met objectieve aanwijzingen voor bijzondere waardevermindering overwogen. Voorbeelden hiervan zijn het wegvallen van actieve markten in het geval van financiële activa met een beursnotering, een verlaging van de kredietwaardigheid van de andere partij zijnde de rechtspersoon of schuldenaar van het uitgegeven instrument of een daling van de reële waarde van een financieel actief beneden de kostprijs of geamortiseerde kostprijs.

Aanwijzingen voor bijzondere waardeverminderingen van vorderingen en beleggingen die door de onderneming worden gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs worden zowel op het niveau van specifieke activa als op collectief niveau in aanmerking genomen. Van afzonderlijk belangrijke vorderingen en beleggingen wordt beoordeeld of deze individueel onderhevig zijn aan bijzondere waardevermindering. Van afzonderlijk belangrijke vorderingen en beleggingen die niet individueel onderhevig zijn gebleken aan bijzondere waardevermindering en van afzonderlijk niet-belangrijke vorderingen wordt collectief beoordeeld of deze onderhevig zijn aan bijzondere waardevermindering, dit door samenvoeging van vorderingen en beleggingen met vergelijkbare risicokenmerken.

Bij de beoordeling van de collectieve waardevermindering gebruikt de onderneming historische trends met betrekking tot de waarschijnlijkheid van het niet-nakomen van betalingsverplichtingen, het tijdsbestek waarbinnen incassering plaatsvindt en de hoogte van gemaakte verliezen. De uitkomsten worden bijgesteld als de ondernemingsleiding van oordeel is dat de huidige economische en kredietomstandigheden zodanig zijn dat het waarschijnlijk is dat de daadwerkelijke verliezen hoger dan wel lager zullen zijn dan historische trends suggereren. Een bijzonder waardeverminderingverlies met betrekking tot een tegen geamortiseerde kostprijs gewaardeerd financieel actief wordt bepaald als het verschil tussen de

boekwaarde en de contante waarde van de verwachte toekomstige kasstromen, gediscoteerd tegen de oorspronkelijke effectieve rente van het actief. Rente op het aan een bijzondere waardevermindering onderhevige actief blijft verantwoord worden via oprenting van het actief met de oorspronkelijke effectieve rente van het actief. Bijzondere waardeverminderingverliezen onder de (geamortiseerde) kostprijs van de beleggingen in effecten die tegen reële waarde worden gewaardeerd, met verwerking van waardewijzigingen in het eigen vermogen, worden direct ten laste van de winst-en-verliesrekening verantwoord.

Als in een latere periode de waarde van het actief, onderhevig aan een bijzondere waardevermindering, stijgt en het herstel objectief in verband kan worden gebracht met een gebeurtenis die plaatsvond na de opname van het bijzondere waardeverminderingverlies, wordt het bedrag uit hoofde van het herstel (tot maximaal de oorspronkelijke kostprijs) opgenomen in de winst-en-verliesrekening.

Saldering van financiële instrumenten

Een financieel actief en een financiële verplichting worden gesaldeerd als de onderneming beschikt over een deugdelijk juridisch instrument om het financiële actief en de financiële verplichting gesaldeerd af te wikkelen en de onderneming het stellige voornemen heeft om het saldo als zodanig netto of simultaan af te wikkelen.

Als sprake is van een overdracht van een financieel actief dat niet voor verwijdering uit de balans in aanmerking komt, wordt het overgedragen actief en de daarmee samenhangende verplichting niet gesaldeerd.

Vlottende activa

Derdengelden

Derdengelden worden gewaardeerd tegen aan de dossiers verbonden directe kosten. Ontvangsten ten behoeve van cliënten worden als derdengelden credit verantwoord, als het saldo van de directe dossierkosten en de ontvangsten ten behoeve van cliënten een creditsaldo weergeeft.

Als de directe kosten hoger zijn dan de voor cliënt ontvangen gelden, wordt het saldo als derdengelden debet op de balans gepresenteerd.

Onderhanden werk/voorziening onderhanden werk

De vergoedingen voor reeds per balansdatum verrichte werkzaamheden zijn opgenomen onder het onderhanden werk. Vergoedingen voor zowel ambtelijke als niet-ambtelijke werkzaamheden worden primair gewaardeerd op basis van de daarvoor geldende tarieven. Incassoprovisie wordt gewaardeerd naar rato van de verrichte prestaties. Voor dossiers in de buitengerechtelijke fase is de rato van verrichte prestaties primair bepaald op basis van uitgevoerde handelingen in het incassotraject. Als dit niet op een betrouwbare wijze kan worden vastgesteld, is de incassoprovisie gewaardeerd naar rato van geïncasseerde gelden. Voor dossiers in de gerechtelijke fase is de incassoprovisie gewaardeerd op basis van de in het vonnis toegekende incassoprovisie.

Waar nodig is een voorziening gevormd voor niet in rekening te brengen incassoprovisie, eigen verdiensten en verschotten voor zover niet gedekt door ontvangen gelden. De voorziening voor oninbaar onderhanden werk wordt lineair bepaald rekening houdend met de ouderdom, reeds geïncasseerde gelden en met inachtneming van de van toepassing zijnde contractuele afspraken over de dekking van kosten en allocatie van geïncasseerde gelden.

Vorderingen

Onder Vorderingen worden alle bedragen opgenomen waarvan het de verwachting is dat de ontvangst van de vordering zal plaatsvinden binnen twaalf maanden na balansdatum.

Onder Vorderingen worden ook de kortlopende vorderingen op herverzekeraars gepresenteerd. Deze vorderingen zijn afhankelijk van de verwachte claims en schadebehandelingskosten die voortvloeien uit de desbetreffende herverzekerde verzekeringscontracten. De waardering van door en aan herverzekeraars verschuldigde bedragen geschiedt in overeenstemming met de voorwaarden van het herverzekeringcontract.

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

Vorderingen worden na eerste opname gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs op basis van de effectieve-rentemethode. De effectieve rente wordt direct in de winst-en-verliesrekening verwerkt.

Verstrekte leningen en overige vorderingen

Verstrekte leningen en overige vorderingen worden na eerste opname gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs op basis van de effectieve-rentemethode, verminderd met bijzondere waardeverminderingverliezen. De effectieve rente en eventuele bijzondere waardeverminderingverliezen worden direct in de winst-en-verliesrekening verwerkt. Aan- en verkopen van financiële activa die tot de categorie verstrekte leningen en overige vorderingen behoren, worden verantwoord op de transactiedatum.

Derivaten

Derivaten worden gewaardeerd op actuele waarde waarbij alle waardewijzigingen in de winst-en-verliesrekening worden verantwoord.

Liquide middelen

Liquide middelen worden gewaardeerd op nominale waarde. Als liquide middelen niet ter vrije beschikking staan, wordt hiermee rekening gehouden bij de waardering.

Overlopende activa

Onder Overlopende activa worden de bedragen opgenomen uit hoofde van personeelsbeloningen of pensioenen voor zover op balansdatum de reeds betaalde sociale lasten en pensioenpremies de verschuldigde sociale lasten en pensioenpremies overtreffen en voor zover sprake zal zijn van verrekening met in de toekomst verschuldigde premies.

Eigen vermogen

Financiële instrumenten die op grond van de economische realiteit worden aangemerkt als eigenvermogeninstrumenten, worden gepresenteerd onder het eigen vermogen. Uitkeringen aan houders van deze instrumenten worden in mindering op het eigen vermogen gebracht na aftrek van eventueel hiermee verband houdend voordeel uit hoofde van belasting naar de winst.

Agio

Financiële instrumenten die op grond van de economische realiteit worden aangemerkt als eigenvermogeninstrumenten, worden gepresenteerd onder het eigen vermogen. Uitkeringen aan houders van deze instrumenten worden in mindering op het eigen vermogen gebracht na aftrek van eventueel hiermee verband houdend voordeel uit hoofde van belasting naar de winst.

Herwaarderingsreserve

Veranderingen in de reële waarde van investeringen die beschikbaar zijn voor verkoop, worden, voor zover het resultaat van de individuele belegging cumulatief positief is, tot het moment van realisatie rechtstreeks in het eigen vermogen verwerkt in de herwaarderingsreserve onder aftrek van een voorziening voor latente belastingen. Daarnaast wordt voor die categorie activa een herwaarderingsreserve gevormd ten laste van de overige reserves als geen sprake is van frequente marktnoteringen.

De herwaarderingsreserve wordt gevormd per individueel actief en is niet hoger dan het verschil tussen de boekwaarde op basis van historische kostprijs en de boekwaarde op basis van actuele waarde. Op de herwaarderingsreserve worden waardeverminderingen van het betreffende actief in mindering gebracht.

Als een actief wordt vervreemd, valt een eventueel aanwezige herwaarderingsreserve met betrekking tot dat actief vrij ten gunste of ten laste van het resultaat. Bij de bepaling van de herwaarderingsreserve is een bedrag voor latente belastingverplichtingen in mindering gebracht, berekend tegen het actuele belastingtarief.

Waardevermeerderingen van financiële instrumenten en andere beleggingen die worden gewaardeerd tegen actuele waarde worden onmiddellijk in het resultaat verwerkt.

Voorzieningen

Een voorziening wordt in de balans opgenomen wanneer:

- er een in rechte afdwingbare of feitelijke verplichting is die het gevolg is van een gebeurtenis in het verleden;
- van het voorgaande een betrouwbare schatting kan worden gemaakt; en
- het waarschijnlijk is dat voor de afwikkeling van die verplichting een uitstroom van middelen nodig is.

Als (een deel van) de uitgaven die noodzakelijk zijn om een voorziening af te wikkelen waarschijnlijk geheel of gedeeltelijk door een derde worden vergoed bij afwikkeling van de voorziening, wordt de vergoeding als afzonderlijk actief gepresenteerd.

Voorzieningen worden, tenzij anders toegelicht, gewaardeerd tegen de beste schatting van de bedragen die naar verwachting noodzakelijk zijn om de verplichtingen per balansdatum af te wikkelen.

Voorziening voor niet-verdiende premies

De voorziening voor niet-verdiende premies betreft het per balansdatum nog niet-verdiende deel van de netto-premies. Het verschil tussen de bruto-voorziening voor niet-verdiende premies en de netto-voorziening voor niet-verdiende premies betreft provisie. Onder provisie wordt verstaan de vergoedingen aan tussenpersonen en volmachten, en de herverzekeringscommissie aan verzekeraars, voor de verkoop en het beheer van polissen. Deze voorziening heeft over het algemeen een kortlopend karakter.

Het gedeelte van de voorziening niet-verdiende premies dat ten goede komt aan de herverzekeraars wordt apart gepresenteerd.

Voorziening voor te betalen schaden

De voorziening voor te betalen schaden omvat het bedrag van de te verwachten schaden of verplichtingen, in aanmerking nemende de voor balansdatum ontstane schaden of verplichtingen die zijn gemeld en nog niet zijn afgewikkeld, schaden die nog niet zijn gemeld en de kosten die verband houden met de afwikkeling van schaden of verplichtingen verminderd met te ontvangen buitengerechtigde kosten (BGK).

Deze voorziening heeft over het algemeen een langlopend karakter. De toereikendheid van de voorziening voor te betalen schaden wordt vastgesteld aan de hand van de Solvency II-waardering van deze voorziening. In de jaarrekening wordt de voorziening voor te betalen schaden verhoogd met een prudentiemarge.

De voorziening voor te betalen schaden bestaat uit twee componenten:

Externe voorziening voor te betalen schaden

Deze voorziening dient ter dekking van de in de toekomst te maken externe kosten, met name advocaatkosten. Hierin wordt rekening gehouden met dossiers die reeds zijn gemeld en daarnaast met dossiers die in de toekomst nog gemeld zullen worden. De schademeldingen en de externe kosten worden verdeeld in zes homogene risicogroepen. Per homogene risicogroep wordt een schatting gemaakt van de voorziening. Deze schatting wordt gemaakt op basis van de gemiddelde kosten per dossier van de meest recente jaren en het verwachte aantal meldingen per schadejaar.

Ten behoeve van de voorziening voor externe kosten uit hoofde van de afkoop WIP/IBNR NN is een separate beste inschatting gemaakt.

Interne voorziening voor te betalen schaden

Deze voorziening dient ter dekking van de in de toekomst verwachte interne kosten, met name personeels- en exploitatiekosten. Hierin wordt rekening gehouden met dossiers die in behandeling zijn en dossiers die in de toekomst nog gemeld zullen worden. Deze dossiers worden verdeeld in drie homogene risicogroepen. Per homogene risicogroep wordt een inschatting gemaakt van de te verwachte interne kosten voor de afwikkeling van deze dossiers. De berekening is gebaseerd op patronen van nog uitstaande claims (zowel werkvoorraden als nog niet gemelde claims die al wel hebben plaatsgevonden) op de datum van berekening. Op basis van een urenregistratie (tijdschrijven) wordt een inschatting gemaakt van het aantal uren dat nodig is om de nog uitstaande claims af te wikkelen. Dit resulteert in het aantal fte dat naar verwachting nodig is om de uitstaande claims af te wikkelen. Dit aantal wordt vermenigvuldigd met de gemiddelde kosten per fte inclusief een opslag voor indirecte kosten voor management, stafkosten, huisvesting en overige kosten. De voorziening bevat een aftrek voor de verwachte opbrengst van de te ontvangen BGK. Deze aftrek wordt ingeschat met driehoeken waarin de ontvangsten naar schadejaar en boekjaar worden ontwikkeld.

Ten behoeve van de voorziening voor interne kosten uit hoofde van de afkoop WIP/IBNR NN is een separate beste inschatting gemaakt.

Aandeel herverzekeraars in verplichtingen gerelateerd aan verzekeringscontracten

DAS heeft een quota-share-herverzekeringscontract gesloten om de toename van de vereiste solvabiliteit door het accepteren van de NN-portefeuilles te mitigeren. Het aandeel van herverzekeraars in de technische voorziening betreft vorderingen op lange termijn op de herverzekeraars en zijn afhankelijk van de verwachte claims en schadebehandelingskosten (gepresenteerd onder herverzekeringsdeel in de technische voorzieningen). Het aandeel van herverzekeraars wordt voor de schadebehandelingskosten bepaald op basis van dezelfde waarderingsgrondslagen als gehanteerd worden voor nog te betalen schaden. Met kredietrisico wordt geen rekening gehouden.

De technische voorzieningen voor herverzekering- contracten worden op dezelfde manier verantwoord als de directe verzekeringen waarvoor de herverzekeringen zijn afgesloten.

Verplichtingen uit herverzekering betreffen voornamelijk te betalen premies voor herverzekeringscontracten. Deze premies worden als last opgenomen over de periode waarin zij verschuldigd zijn.

Overige voorzieningen

Onder Overige voorzieningen zijn opgenomen de voorziening voor latente belastingverplichtingen, de jubileavoorziening, de reorganisatievoorziening, de voorziening voor vitaliteitsverlof en de voorziening voor de compensatie van een deel van de pensioenregeling.

Voorziening voor latente belastingverplichtingen

Voor de waarderingsgrondslag van de Voorziening latente belastingverplichtingen wordt verwezen naar het hoofd Belastingen.

De voorziening voor latente belastingverplichtingen heeft een langlopend karakter.

Jubileavoorziening

De jubileavoorziening is een voorziening voor toekomstige jubileumuitkering. De voorziening betreft de contante waarde van het geschatte bedrag van de in de toekomst uit te keren jubileumuitkeringen. Hierbij wordt rekening gehouden met de toekomstige salarisstijgingen en de blijfkans.

De volgende uitgangspunten zijn gehanteerd:

- jubileumuitkering bij 12,5 jaar dienstverband: ¼ maandsalaris;
- jubileumuitkering bij 25 jaar dienstverband: 1 maandsalaris;
- jubileumuitkering bij 40 jaar dienstverband: 1 maandsalaris.

De jubileavoorziening heeft een langlopend karakter.

Reorganisatievoorziening

Een reorganisatievoorziening wordt getroffen als op balansdatum een gedetailleerd reorganisatieplan is geformaliseerd en uiterlijk op balansdatum van de jaarrekening de gerechtvaardigde verwachting van uitvoering van het plan heeft gewekt bij hen voor wie de reorganisatie gevolgen zal hebben. Van een gerechtvaardigde verwachting is sprake als is gestart met de uitvoering van de reorganisatie, of als de hoofdlijnen bekend zijn gemaakt aan hen voor wie de reorganisatie gevolgen zal hebben.

In de reorganisatievoorziening worden de als gevolg van de reorganisatie noodzakelijke kosten opgenomen die niet in verband staan met de doorlopende activiteiten van de onderneming.

Voorziening voor vitaliteitsverlofregeling

Volgens de cao voor de verzekeringsbranche heeft met ingang van 1 januari 2020 elke werknemer die zeven jaar of langer in dienst is onder bepaalde voorwaarden recht op twee maanden vitaliteitsverlof. Gedurende deze twee maanden ontvangt de werknemer respectievelijk 70% en 40% van zijn brutosalaris inclusief sociale premies. DAS heeft een voorziening voor vitaliteitsverlof opgenomen waarbij rekening is gehouden met een aantal aannames op het gebied van blijfkans, percentage van de werknemers dat gebruik maakt van de regeling en toekomstige salarisstijgingen inclusief sociale lasten en pensioenpremies.

De voorziening betreft de contante waarde van de in de toekomst uit te keren bedragen voor vitaliteitsverlof.

Het percentage van de werknemers dat gebruik maakt van de regeling is ingeschat op 15%. Dit is het gemiddelde van het percentage werknemers dat gebruik maakt van de regeling in andere sectoren en zal in de toekomst dienen te worden aangepast op basis van ervaringscijfers van DAS.

Voorziening compensatie pensioenregeling

Op balansdatum is onder Voorzieningen een voorziening opgenomen voor bestaande additionele verplichtingen ten opzichte van de werknemers, waarvan het waarschijnlijk is dat voor de afwikkeling van die verplichtingen een uitstroom van middelen zal plaatsvinden en de omvang van de verplichtingen betrouwbaar kan worden geschat. Het al dan niet bestaan van additionele verplichtingen wordt beoordeeld aan de hand van de pensioenovereenkomst met de werknemers en andere toezeggingen aan de werknemers. De voorziening wordt gewaardeerd tegen de contante waarde van de bedragen die zijn toegezegd. Het betreft hier de beste inschatting van het bedrag dat DAS verschuldigd is na het doen van een aanbod aan de werknemers om een deel van een bestaande pensioenregeling af te kopen. Onderdeel van de gedane pensioencompensatie bestaat uit het verhogen van het opbouw percentage met 0,075% voor actieven die reeds voor 1 januari 2017 in dienst zijn bij DAS. Het bedrag van deze verhoging over het boekjaar 2020 is toegevoegd aan de voorziening.

Langlopende en kortlopende schulden en overige financiële verplichtingen

Langlopende en kortlopende schulden en overige financiële verplichtingen worden na eerste opname gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs op basis van de effectieve-rentemethode. De effectieve rente wordt direct in de winst- en verliesrekening verwerkt.

De aflossingsverplichtingen voor het komend jaar van de langlopende schulden worden opgenomen onder kortlopende schulden.

Financiële instrumenten die op grond van de economische realiteit worden aangemerkt als een financiële verplichting, worden gepresenteerd onder schulden. Rente, dividenden, baten en lasten met betrekking tot deze financiële instrumenten worden in de winst- en verliesrekening verantwoord als kosten of opbrengsten.

Onder kortlopende schulden zijn tevens de verplichtingen uit hoofde van personeelbeloningen en pensioenen opgenomen voor zover de verschuldigde premies en sociale lasten op balansdatum nog niet zijn voldaan.

Grondslagen van resultaatbepaling

Algemeen

De opbrengsten worden verantwoord in het jaar waarin ze zijn gerealiseerd.

Netto-omzet

Hieronder vallen de verdiende premies eigen rekening door het verzekeringsbedrijf en de opbrengsten uit het verlenen van diensten door het service bedrijf.

Verdiende premies eigen rekening

Hieronder zijn opgenomen de in het boekjaar aan de verzekeringnemers in rekening gebrachte bruto-premies gecorrigeerd voor de mutatie aan de technische voorziening voor niet-verdiende premies.

Creditmanagement en andere inkomsten

Hieronder vallen de volgende omzet categorieën:

Opbrengsten uit het verlenen van diensten

Opbrengsten uit het verlenen van diensten worden in de winst- en verliesrekening verwerkt wanneer het bedrag van de opbrengsten op betrouwbare wijze kan worden bepaald, de inning van de te ontvangen vergoeding waarschijnlijk is, de mate waarin de dienstverlening op balansdatum is verricht betrouwbaar kan worden bepaald en de reeds gemaakte kosten en de kosten die (mogelijk) nog moeten

worden gemaakt om de dienstverlening te voltooien, op betrouwbare wijze kunnen worden bepaald.

Opbrengsten uit hoofde van verleende diensten worden in de winst- en verliesrekening als netto-omzet opgenomen naar rato van het stadium van voltooiing van de transactie op verslagdatum. Het stadium van voltooiing wordt bepaald aan de hand van beoordelingen van de verrichte werkzaamheden; de tot dat moment verrichte dienstverlening als percentage van de totaal te verrichten dienstverlening; de tot dat moment gemaakte kosten in verhouding tot de geschatte kosten van de totaal te verrichten dienstverlening.

Incasso-activiteiten

Deze diensten bestaan uit ambtelijke en niet-ambtelijke incasso-werkzaamheden.

Incassoprovisie wordt gewaardeerd naar rato van de verrichte prestaties. Voor dossiers in de buitengerechtelijke fase is de rato van verrichte prestaties primair bepaald op basis van uitgevoerde handelingen in het incassotraject. Als dit niet op een betrouwbare wijze kan worden vastgesteld, is de incassoprovisie gewaardeerd naar rato van geïncasseerde gelden. Voor dossiers in de gerechtelijke fase is de incassoprovisie gewaardeerd op basis van de in het vonnis toegekende incassoprovisie.

Overige omzet

Daarnaast worden opbrengsten gegenereerd door het bemiddelen bij het tot stand brengen van factoringovereenkomsten, het verstrekken van opleidingen en door het verlenen van detacheringdiensten. Deze opbrengsten worden verantwoord op het moment van het verrichten van de dienst.

Verantwoording van opbrengsten uit de levering van diensten geschiedt naar rato van de geleverde prestaties, gebaseerd op de verrichte diensten tot aan de balansdatum in verhouding tot de in totaal te verrichten diensten. Bij abonnementen wordt de omzet verantwoord in de periode waarop deze betrekking heeft. Uitgaande herverzekeringpremies

De te betalen premies voor herverzekeringcontracten zijn als last onder de premie-inkomsten opgenomen over de periode waarin zij verschuldigd zijn.

Opbrengsten uit beleggingen en ongerealiseerde koersresultaten

Aandelen

Gerealiseerde koerswinsten op aandelen worden direct in het resultaat verantwoord. Ongerealiseerde koerswinsten op aandelen worden, na aftrek van belasting, in de herwaarderingsreserve beleggingen opgenomen. Ongerealiseerde koersverliezen worden direct ten laste van het resultaat gebracht op het moment dat de marktwaarde onder de kostprijs daalt.

Obligaties

Ongerealiseerde koerswinsten en -verliezen op obligaties worden niet in het resultaat verantwoord, aangezien obligaties worden gewaardeerd op geamortiseerde kostprijs. Gerealiseerde koerswinsten op obligaties en de afschrijvingen van (dis)agio worden direct in het resultaat verantwoord. Interest op obligaties wordt verantwoord in het jaar waarin dit is gerealiseerd. Bijzondere waardeverminderingen worden in het resultaat verantwoord.

Overige bedrijfsopbrengsten

Onder dit hoofd worden alle overige technische resultaten verwerkt die direct met het verzekeringsbedrijf samenhangen. Dit geldt bijvoorbeeld voor de inbreng, respectievelijk overdracht, van contracten (waardeoverdrachten), waarvan de belangrijkste tegenhanger gevormd wordt door de post 'wijziging technische voorziening'.

Verzekeringstechnische lasten

Onder verzekeringstechnische lasten zijn opgenomen de aan het boekjaar toe te rekenen in- en externe schadebehandelingskosten, waaronder de mutatie van de voorziening voor te betalen schaden.

Bedrijfskosten

Onder bedrijfskosten worden opgenomen de in het boekjaar ten gunste van agenten en gevolmachtigden gecrediteerde provisie, personeelskosten, kosten gevolmachtigden, overige beheerskosten en afschrijvingen die op het boekjaar betrekking hebben. De pensioenpremies worden verantwoord als kosten.

De afdelingen die werkzaamheden verrichten voor de schadebehandeling worden op basis van percentages toegerekend aan de schadebehandelingskosten. De percentages zijn afhankelijk van de inschatting van de hoeveelheid werkzaamheden die deze afdelingen verrichten ten behoeve van de schadebehandeling.

De jaarlijks van herverzekeraars te ontvangen provisie wordt als bate verantwoord onder bedrijfskosten en berekend op basis van een contractueel overeengekomen percentage van de uitgaande herverzekeringspremie. Dit percentage wordt jaarlijks achteraf, binnen een afgesproken bandbreedte, aangepast op basis van de werkelijke schaderatio totdat alle claims uit een bepaald schadejaar zijn afgewikkeld.

Personeelsbeloningen

De beloningen van het personeel worden als last in de winst-en-verliesrekening verantwoord in de periode waarin de arbeidsprestatie wordt verricht en, voor zover nog niet uitbetaald, als verplichting op de balans opgenomen. Als de reeds betaalde bedragen de verschuldigde beloningen overtreffen, wordt het meerdere opgenomen als een overlopend actief voor zover er sprake zal zijn van terugbetaling door het personeel of van verrekening met toekomstige betalingen door de vennootschap. Voor de beloningen met opbouw van rechten, sabbatical leave, winstdelingen en bonussen worden de verwachte lasten gedurende het dienstverband in aanmerking genomen. Toevoegingen aan en vrijval van verplichtingen worden ten laste respectievelijk ten gunste van de winst-en-verliesrekening gebracht.

Als een beloning wordt betaald waarbij geen rechten worden opgebouwd (bijvoorbeeld doorbetaling in geval van ziekte of arbeidsongeschiktheid), worden de verwachte lasten verantwoord in de periode waarover deze beloning is verschuldigd. Voor op balansdatum bestaande verplichtingen tot het in de toekomst doorbetalen van beloningen (inclusief ontslagvergoedingen) aan personeelsleden die op balansdatum naar verwachting blijvend geheel of gedeeltelijk niet in staat zijn om werkzaamheden te verrichten door ziekte of arbeidsongeschiktheid, wordt een voorziening opgenomen. De verantwoorde verplichting betreft de beste schatting van de bedragen die noodzakelijk zijn om de desbetreffende verplichting op balansdatum af te wikkelen. De beste schatting is gebaseerd op contractuele afspraken met personeelsleden (cao en individuele arbeids-overeenkomsten). Toevoegingen aan en vrijval van verplichtingen worden ten laste respectievelijk ten gunste van de winst-en-verliesrekening gebracht. Een verwachte vergoeding aan het personeel van DAS ten gevolge van winstdelingen en bonusbetalingen worden verantwoord als de verplichting tot betaling van die vergoeding is ontstaan op of vóór balansdatum en een betrouwbare schatting van de verplichtingen kan worden gemaakt.

De verplichting uit hoofde van beloningen tijdens dienstverband wordt gewaardeerd tegen nominale waarde van de uitgaven die naar verwachting noodzakelijk zijn om de verplichting af te wikkelen.

Ontslagvergoedingen zijn vergoedingen die worden toegekend in ruil voor de beëindiging van het dienstverband. Een uitkering als gevolg van ontslag wordt als verplichting en als last verwerkt als de onderneming zich aantoonbaar onvoorwaardelijk heeft verbonden tot betaling van een ontslagvergoeding. Als het ontslag onderdeel is van een reorganisatie, worden de kosten van de ontslagvergoeding opgenomen in een reorganisatievergoeding. Zie hiervoor de grondslag onder het hoofd Voorzieningen. Ontslagvergoedingen worden gewaardeerd met inachtneming van de aard van de vergoeding. Als de ontslagvergoeding een verbetering is van de beloningen na afloop van het dienstverband, vindt waardering plaats volgens dezelfde grondslagen die worden toegepast voor pensioenregelingen. Andere ontslagvergoedingen worden gewaardeerd op basis van de beste schatting van de bedragen die noodzakelijk zijn om de verplichting af te wikkelen.

Pensioenkosten

De medewerkers van DAS hadden tot 1 januari 2017 een verzekerde middelloonregeling (bij ASR). Deze regeling is per die datum premievrij gemaakt. Er vindt geen nieuwe opbouw van pensioenaanspraken meer plaats op dit contract. Vanaf 2017 is er een nieuwe regeling voor medewerkers; dit betreft een middelloonregeling die wordt opgebouwd bij een algemeen pensioenfonds (Hnfp). In deze regeling zit geen onvoorwaardelijke indexatieverplichting. De directie heeft een verzekerde middelloonregeling (bij ASR). In deze regeling zit een onvoorwaardelijke indexatie voor actieve deelnemers en een voorwaardelijke indexatie voor inactieve deelnemers, die afhankelijk is van de middelen die de werkgever beschikbaar stelt.

In overeenstemming met RJ 271.302 worden de pensioenverplichtingen verantwoord volgens de verplichtingenbenadering. De jaarlijkse pensioenlast is op basis van deze systematiek gelijk aan de aan de pensioenuitvoerder verschuldigde pensioenpremie, tenzij sprake is van additionele in recht afdwingbare of feitelijke verplichtingen aan de pensioenuitvoerder of werknemers.

Overeenkomstig de optie in RJ 271.314 wordt bij verantwoording van de pensioenlasten respectievelijk pensioenvoorzieningen geen rekening gehouden met aanpassingen van per balansdatum opgebouwde aanspraken naar aanleiding van verwachte toekomstige salarisstijgingen en/of verwachte toekomstige toekenningen van indexatie.

Afschrijvingen

De afschrijvingen op materiële vaste activa zijn berekend op basis van vaste percentages van de kostprijs van de materiële vaste activa.

Leasing

De onderneming kan financiële en operationele leasecontracten afsluiten. Een lease-overeenkomst waarbij de voor- en nadelen verbonden aan het eigendom van het lease-object geheel of nagenoeg geheel door de lessee worden gedragen, wordt aangemerkt als een financiële lease. Alle andere lease-overeenkomsten classificeren als operationele leases. Bij de leaseclassificatie is de economische realiteit van de transactie bepalend en niet zozeer de juridische vorm. Classificatie van de lease vindt plaats op het tijdstip van het aangaan van de betreffende lease-overeenkomst.

Operationele lease

Als de onderneming optreedt als lessee in een operationele lease, wordt het leaseobject niet geactiveerd. Vergoedingen die worden ontvangen als stimulering voor het afsluiten van een overeenkomst worden verwerkt als een vermindering van de leasekosten over de leaseperiode. Leasebetalingen en vergoedingen voor operationele leases worden lineair over de leaseperiode ten laste respectievelijk ten gunste van de winst-en-verliesrekening gebracht, tenzij een andere toerekeningsystematiek meer representatief is voor het patroon van de met het lease-object te verkrijgen voordelen.

Rentebaten en soortgelijke opbrengsten en rentelasten en soortgelijke kosten

Rentebaten worden verantwoord in de periode waartoe zij behoren, rekening houdend met de effectieve rentevoet van de desbetreffende actiefpost. Rentelasten en soortgelijke lasten worden verantwoord in de periode waartoe zij behoren. De rentebaten en -lasten hebben betrekking op niet-verzekeringsactiviteiten.

Belastingen

Belastingen omvatten de over de verslagperiode verschuldigde en verrekenbare winstbelastingen en latente belastingen. De belastingen worden in de winst-en-verliesrekening opgenomen.

De over het boekjaar verschuldigde en verrekenbare belasting is de naar verwachting te betalen belasting over de belastbare winst over het boekjaar, berekend aan de hand van belastingtarieven die zijn vastgesteld op verslagdatum, dan wel waartoe materieel al op verslagdatum is besloten, en eventuele correcties op de over voorgaande jaren verschuldigde belasting.

Als de boekwaarden van activa en verplichtingen voor de financiële verslaggeving afwijken van hun fiscale boekwaarden, is sprake van tijdelijke verschillen.

Voor belastbare tijdelijke verschillen wordt een voorziening latente belastingverplichtingen getroffen.

Voor verrekenbare tijdelijke verschillen, beschikbare voorwaartse verliescompensatie en nog niet gebruikte fiscale verrekening mogelijkheden wordt een latente belastingvordering opgenomen, maar uitsluitend voor zover het waarschijnlijk is dat er in de toekomst fiscale winsten beschikbaar zullen zijn voor verrekening respectievelijk compensatie. Latente belastingvorderingen worden per iedere verslagdatum herzien en verlaagd voor zover het niet langer waarschijnlijk is dat het daarmee samenhangende belastingvoordeel zal worden gerealiseerd.

De waardering van latente belastingverplichtingen en latente belastingvorderingen wordt gebaseerd op de fiscale gevolgen van de door de vennootschap op balansdatum voorgenomen wijze van realisatie of afwikkeling van haar activa, voorzieningen, schulden en overlopende passiva. Latente belastingvorderingen en -verplichtingen worden gewaardeerd tegen nominale waarde.

DAS Rechtsbijstand rekent af op basis van het fiscale resultaat van de overige rechtspersonen binnen de fiscale eenheid waarbij de fiscale voor- en nadelen aan die maatschappij worden toegerekend waar deze zijn ontstaan.

Aandeel in resultaat van ondernemingen waarin wordt deelgenomen

Het aandeel in het resultaat van ondernemingen waarin wordt deelgenomen omvat het aandeel van de groep in de resultaten van deze deelnemingen, bepaald op basis van de grondslagen van de groep. Resultaten op transacties, waarbij overdracht van activa en passiva tussen de groep en de niet-geconsolideerde deelnemingen en tussen niet-geconsolideerde deelnemingen onderling heeft plaatsgevonden, zijn niet verwerkt voor zover deze als niet-gerealiseerd kunnen worden beschouwd.

De resultaten van deelnemingen die gedurende het boekjaar zijn verworven of afgestoten worden vanaf het verwervingsmoment respectievelijk tot het moment van afstoting verwerkt in het resultaat van de groep.

Kasstroomoverzicht

Het kasstroomoverzicht is opgesteld volgens de indirecte methode. De geldmiddelen in het kasstroomoverzicht bestaan uit de liquide middelen.

Ontvangsten uit hoofde van interest en ontvangen dividenden zijn opgenomen onder de kasstroom uit operationele activiteiten.

Betaalde dividenden zijn opgenomen onder de kasstroom uit financieringsactiviteiten.

Bepaling reële waarde

De reële waarde van een financieel instrument is het bedrag waarvoor een actief kan worden verhandeld of een passief kan worden afgewikkeld tussen ter zake goed geïnformeerde partijen, die tot een transactie bereid en van elkaar onafhankelijk zijn.

- De reële waarde van beursgenoteerde financiële instrumenten wordt bepaald aan de hand van de biedprijs.
- De reële waarde van niet-beursgenoteerde financiële instrumenten wordt bepaald door de verwachte kasstromen contant te maken tegen een disconteringsvoet die gelijk is aan de geldende risicovrije marktrente voor de resterende looptijd vermeerderd met krediet- en liquiditeitsopslagen.
- De reële waarde van derivaten (voor zover deze in boekjaar 2019 nog aanwezig waren) waarbij collateral wordt uitgewisseld, wordt bepaald door het contant maken van de kasstromen aan de hand van de (Eonia-) swapcurve, omdat door de uitwisseling het krediet- en liquiditeitsrisico wordt gemitigeerd.
- De reële waarde van derivaten waarbij geen collateral wordt uitgewisseld, wordt bepaald door het contant maken van de kasstromen aan de hand van de relevante swapcurve vermeerderd met krediet- en liquiditeitsopslagen.

Verbonden partijen

Het begrip 'verbonden partij' wordt overeenkomstig artikel 381 lid 3 gedefinieerd als een verbonden partij zoals bedoeld in de door de IASB vastgestelde en door de Europese Commissie goedgekeurde standaarden. Hieronder zijn onder meer moedermaatschappijen, dochter- en zustermaatschappijen, deelnemingen en joint ventures begrepen. Daarnaast vallen ook managers op sleutelposities en bijvoorbeeld echtgenoten van leden van de bestuursorganen en de leidinggevende en toezichhoudende organen onder de definitie van een verbonden partij. Zie noot 18 voor transacties met verbonden partijen.

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

Gebeurtenissen na balansdatum

Gebeurtenissen die nadere informatie geven over de feitelijke situatie per balansdatum en die blijken tot aan de datum van het opmaken van de jaarrekening, worden verwerkt in de jaarrekening.

Gebeurtenissen die geen nadere informatie geven over de feitelijke situatie per balansdatum worden niet in de jaarrekening verwerkt. Als dergelijke gebeurtenissen van belang zijn voor de oordeelsvorming van de gebruikers van de jaarrekening, worden de aard en de geschatte financiële gevolgen ervan toegelicht in de jaarrekening.

1. Immateriële vaste activa

Het verloop van de immateriële vaste activa kan als volgt worden gespecificeerd:

Goodwill

	2020	2019
Stand per 1 januari		
Aanschafwaarde	12.982	42.756
Cumulatieve afschrijvingen en bijzondere waardevermindering	-11.874	-40.413
Boekwaarde per 1 januari	1.108	2.343
Mutaties gedurende het boekjaar		
Investeringen	440	-
Bijzondere waardevermindering	-538	-377
Afschrijvingen	-505	-858
Desinvesteringen (aanschafwaarde)	-11.710	-29.774
Desinvesteringen (cumulatieve afschrijvingen)	11.710	29.774
Saldo mutaties	-603	-
Stand per 31 december		
Aanschafwaarde	1.712	12.982
Cumulatieve afschrijvingen en bijzondere waardevermindering	-1.207	-11.874
Boekwaarde per 31 december	505	1.108

Per 20 oktober 2020 heeft DAS Legal Finance B.V. haar belang in Cannock Outsourcing B.V. uitgebreid tot 100% van de aandelen. De koopprijs van dit minderheidsbelang zijnde 37,5% bedroeg € 500k, de netto-vermogenswaarde bedroeg op dat moment € 60k. Het verschil tussen de koopprijs en netto-vermogenswaarde van € 440k is als goodwill verantwoord en gepresenteerd als investering gedurende het boekjaar.

De economische levensduur van de resterende goodwill is ingeschat op 10 jaar. Bij de bepaling van de economische levensduur is, naast de netto-contante-waarde berekening, ook rekening gehouden met kwalitatieve aspecten als continuïteit van de klantenportefeuilles, opleiding van personeel, geautomatiseerde systemen en de geografische spreiding van de business.

Intellectueel eigendom

	2020	2019
Stand per 1 januari		
Aanschafwaarde	8.334	8.125
Cumulatieve afschrijvingen en bijzondere waardevermindering	-7.593	-7.077
Boekwaarde per 1 januari	741	1.048
Mutaties gedurende het boekjaar		
Investeringen	104	209
Bijzondere waardevermindering	-471	-125
Afschrijvingen	-283	-391
Desinvesteringen (aanschafwaarde)	-1.696	-
Desinvesteringen (cumulatieve afschrijvingen)	1.696	-
Verkoop deelnemingen (aanschafwaarde)	-	-
Verkoop deelnemingen (cumulatieve afschrijvingen)	-	-
Saldo mutaties	-650	-307
Stand per 31 december		
Aanschafwaarde	6.742	8.334
Cumulatieve afschrijvingen en bijzondere waardevermindering	-6.651	-7.593
Boekwaarde per 31 december	91	741

De € 104k investering betreft afzonderlijk verworven licenties aangeschaft door DAS Rechtsbijstand N.V. Voor alle immateriële vaste activa is per jaareinde 2020 een trigger- test uitgevoerd, waaruit impairment-triggers zijn gebleken voor Cannock-EDR Holding en de onderliggende entiteiten. De daaropvolgende impairment test heeft in 2020 geleid tot een bijzondere waardevermindering van de door het bedrijfsonderdeel Assensia geactiveerde software ter hoogte van € 471k. Voor de impairment test ten behoeve van de goodwill op Cannock Outsourcing B.V. is initieel bij de schatting van de netto-contante-waarde ultimo 2020 rekening gehouden met een marktconforme disconteringsvoet van 8%. Hieruit volgde geen impairment. Echter, als gevolg van het verwachte verkoopresultaat op Cannock-EDR Holding B.V. is de goodwill op Cannock Outsourcing B.V. alsnog afgewaardeerd.

2. Materiële vaste activa

Andere vaste bedrijfsmiddelen

	2020	2019
Stand per 1 januari		
Aanschafwaarde	37.181	37.521
Cumulatieve afschrijvingen en bijzondere waardevermindering	-25.723	-28.389
Saldo	11.458	9.133
Mutaties gedurende het boekjaar		
Investeringen	2.473	5.753
Desinvesteringen	-9.605	-6.093
Afschrijvingen	-3.093	-3.309
Afschrijvingen desinvesteringen	9.605	6.093
Bijzondere waardevermindering	-	-119
Saldo mutaties	-619	2.325
Stand per 31 december		
Aanschafwaarde	30.049	37.181
Cumulatieve afschrijvingen	-19.211	-25.724
Boekwaarde per 31 december	10.838	11.458

De afschrijving van de activa vindt plaats over een periode van vijf tot tien jaar, rekening houdend met de economische levensduur. Voor een deel van de materiële vaste activa (totale aanschafwaarde € 7.982k) met betrekking tot het hoofdkantoor vindt de afschrijving plaats over een periode van tien jaar, zijnde de verwachte economische levensduur. Voor de overige materiële vaste activa vindt de afschrijving plaats over een periode van vijf jaar, zijnde de verwachte economische levensduur. De afschrijvingskosten zijn verantwoord onder overige bedrijfskosten en verzekeringstechnische lasten. DAS Holding is economisch eigenaar van alle materiële vaste activa. Met betrekking tot de materiële vaste activa zijn er geen indicaties dat de boekwaarde materieel afwijkt van de marktwaarde. Alle materiële vaste activa zijn te classificeren als andere vaste activa.

3. Financiële vaste activa

De financiële vaste activa bestaat uit:

	2020	2019
Stand per 1 januari		
Aandelen	124.187	130.004
Obligaties	153.549	164.547
Belastinglatentie	767	2.469
	278.503	297.020

Aandelen

Het verloop van de aandelen kan als volgt worden gespecificeerd:

	2020	2019
Stand per 1 januari	130.004	119.866
Aankopen	500	36.500
	130.504	156.366
Verkopen	-15.019	-41.210
	115.485	115.157
Herwaardering - Ongerealiseerd resultaat	6.527	8.882
Herwaardering - Ongerealiseerd resultaat belastingdeel	2.176	2.961
Terugname van afwaardering	-	3.005
Stand per 31 december	124.187	130.004

Ultimo 2020 is 30% (2019: 31%) belegd in aandelenfondsen en 70% (2019: 69%) in aandelen met als onderliggende waarde obligatiefondsen. De (geamortiseerde) kostprijs van de aandelen bedraagt € 101.013k (2019: € 115.532k).

De aandelen worden in de balans opgenomen tegen reële waarde. De beleggingen vallen nagenoeg alle in de categorie beleggingen met een genoteerde marktprijs, wat hieronder nader wordt toegelicht:

Reële waarde gebaseerd op gepubliceerde koersen in een actieve markt (methode 1)

Van alle financiële instrumenten in deze waarderingscategorie zijn gepubliceerde koersen afkomstig van een beurs, broker of prijsinstelling beschikbaar. Bovendien is bij deze financiële instrumenten sprake van een actieve markt. Hierdoor vormen de koersen een goede afspiegeling van actuele en regelmatig voorkomende markttransacties tussen onafhankelijke partijen.

Onderstaande tabel toont het verloop van de aandelen:

	Balans- waarde ultimo 2019	Aankopen/ verkopen	Her- waardering	Balans- waarde ultimo 2020
Aandelenportefeuille				
NN L Global Sustainable Equity Hedged	40.199	-13.000	10.168	37.367
NN Euro Sustainable Credit Fund	45.407	-1.750	1.243	44.900
NN Euro Green Bond Fund	22.148	-1.250	930	21.828
NN Collateralized Bond Fund	22.250	-2.500	342	20.092
Totaal	130.004	-18.500	12.683	124.187

Bovenstaande aandelenfondsen worden gehouden in Nederland

Obligaties

Het verloop van de obligaties kan als volgt worden gespecificeerd:

	2020	2019
Stand per 1 januari	164.547	155.205
Aankopen	16.627	43.907
	181.174	199.112
Verkopen	-	-2.597
Aflossingen	-25.685	-30.100
	155.489	166.415
Gerealiseerde koersresultaten bij verkoop	-	-
Agio ten laste van het resultaat	-1.939	-1.868
Stand per 31 december	153.549	164.547

De beurswaarde van de obligaties bedraagt ultimo 2020 € 159.098k (2019: € 169.207k). De modified duration (gemiddelde looptijd) van de obligatieportefeuille is ultimo 2020 3,16 jaar (2019: 3,80 jaar). De effectieve rente over 2020 bedraagt 3% (2019: 3%).

Onderstaande tabel toont de verdeling van kredietrisico's van de obligatieportefeuille op balanswaarde:

Rating 2020	AA	AAA	Totaal
Classificatie			
Gedekt	1.503	23.610	25.113
Financieel	11.519	11.637	23.156
Overheid	9.912	88.937	98.849
Semi-overheid	-	6.431	6.431
Totaal 2020	22.934	130.615	153.549
Rating 2019			
Classificatie			
Gedekt	1.508	31.909	33.417
Financieel	13.200	11.703	24.903
Overheid	10.259	91.299	101.558
Semi-overheid	-	4.669	4.669
Totaal 2019	24.967	139.580	164.547

De onderverdeling van de obligaties naar landen is als volgt

	2020	2019
Land		
Nederland	66.274	66.664
Duitsland	22.237	25.500
Luxemburg	16.470	17.621
België	12.127	11.180
Australië	7.306	7.378
Canada	5.253	5.257
Noorwegen	5.007	4.021
Frankrijk	4.620	4.675
Verenigde Staten	3.578	2.605
Oostenrijk	3.175	3.263
Zweden	3.001	13.658
Verenigd Koninkrijk	2.711	2.725
Ivoorkust	1.790	-
Totaal	153.549	164.547

Belastinglatentie

Het verloop van de belastinglatentie kan als volgt worden gespecificeerd:

	2020	2019
Stand per 1 januari	2.469	1.681
Ten laste van de winst-en-verliesrekening	-81	788
Saldering	-1.621	-
Stand per 31 december	767	2.469

Van de latente belastingvorderingen heeft € 267k (2019: € 2.249k) een looptijd van langer dan één jaar, het resterende deel is binnen één jaar verrekenbaar.

Er zijn diverse latente belastingvorderingen neerwaarts bijgesteld door de toegenomen onzekerheid omtrent de te forecasten resultaten (er wordt drie jaar vooruitgekeken in plaats van vier jaar en er is een grotere prudentie toegepast op de resultaten mede als gevolg van Covid-19).

De latente belastingvordering wordt grotendeels veroorzaakt door tijdelijke verschillen als gevolg van afwijkingen tussen de commerciële boekwaarden en de fiscale boekwaarden, zie noot 16 'Vennootschapsbelasting' voor meer toelichting.

De voorwaartse verliescompensatie die niet tot waardering is gebracht bedraagt € 10.009k (2019: €7.057k).

De latente belastingvorderingen worden met ingang van boekjaar 2020 gesaldeerd met de latente belastingverplichtingen voor zover deze betrekking hebben op dezelfde fiscale autoriteit en binnen dezelfde fiscale eenheid vallen.

4. Derdengelden/onderhanden werk

Derdengelden/onderhanden werk

De vergoeding eigen diensten betreft de cumulatief verantwoorde opbrengsten vanuit het onderhanden werk.

Het saldo derdengelden/onderhanden werk kan als volgt worden gespecificeerd:

	2020	2019
Voorschotten ten behoeve van cliënten	-	-6
Vergoeding eigen diensten (onderhanden werk)	12.515	16.159
Bruto-onderhanden-werk	12.515	16.153
Af: voorziening voor dubieuze posten	-7.379	-9.549
Netto derdengelden/onderhanden werk	5.136	6.604

Het verloop van de vergoeding eigen diensten (onderhanden werk) kan als volgt worden gespecificeerd:

	2020	2019
Stand per 1 januari	16.159	20.078
Mutatie onderhanden werk	-3.644	-3.919
Stand per 31 december	12.515	16.159

Het verloop van de voorziening voor dubieuze posten kan als volgt worden gespecificeerd:

	2020	2019
Stand per 1 januari	9.549	12.173
Afgeboekte vorderingen	-	-
Vrijval/dotatie	-2.170	-2.624
Stand per 31 december	7.379	9.549

De mutatie in 2020 op het onderhanden werk wordt veroorzaakt door het effect van reguliere werkzaamheden. Het faillissement van deurwaarder Van Arkel medio 2020 heeft daarnaast geleid tot een eenmalige neerwaartse aanpassing van de onderhanden-werk-positie met € 425k. Van het bruto-derdengelden/onderhanden-werk ad € 12,5 miljoen (2019: € 16,2 miljoen) is € 2,7 miljoen (2019: € 3,1 miljoen) (21,6%) gedekt door ontvangen gelden en/of klantafspraken. Van het ongedekt onderhanden werk ad € 9,8 miljoen (2019: € 13,1 miljoen) is voor 74,2% (2019: 72,5%) à € 7,3 miljoen (2019: € 9,5 miljoen) een voorziening gevormd.

5. Vorderingen

Vorderingen Eigen Bedrijf/Volmachten

	2020	2019
Vorderingen Eigen Bedrijf	11.908	11.928
Voorziening vorderingen Eigen Bedrijf	-556	-554
Vordering op Verzekeraars	43.412	26.913
Stand per 31 december	54.764	38.287

De vorderingen uit Eigen Bedrijf/Volmachten/Verzekeraars hebben een looptijd korter dan één jaar.

De mutatie in vorderingen op verzekeraars wordt voornamelijk veroorzaakt door de afwikkeling van de SRK-portefeuille met schaden die ontstaan zijn vóór 1 juli 2019. Daarnaast zijn hieronder de te vorderen premies op verzekeraars opgenomen.

Het verloop van de voorziening Vorderingen uit Eigen Bedrijf/Volmachten kan als volgt worden gespecificeerd.

	2020	2019
Stand per 1 januari	554	854
Afgeboekte vorderingen	-174	-11
Vrijval/dotatie	176	-289
Stand per 31 december	556	554

Vorderingen uit herverzekering

	2020	2019
Vorderingen uit herverzekering		
Vorderingen uitgaande herverzekering	15.191	11.943
Stand per 31 december	15.191	11.943

De vorderingen uitgaande herverzekeringen hebben een looptijd korter dan één jaar.

Een bedrag van € 7.595k heeft betrekking op verbonden partijen.

	2020	2019
Vordering incasso	4.358	4.530
Voorziening vordering incasso	-255	-304
Stand per 31 december	4.103	4.226

De vorderingen incasso hebben een looptijd korter dan één jaar.

Het verloop van de voorziening Vorderingen incasso kan als volgt worden gespecificeerd:

	2020	2019
Stand per 1 januari	304	523
Afgeboekte vorderingen	1	-41
Vrijval/dotatie	-50	-178
Stand per 31 december	255	304

Lopende rente

Dit betreft lopende couponrente op obligaties en heeft een looptijd korter dan één jaar.

Overige vlottende activa

	2020	2019
Vooruitbetaalde kosten	3.049	3.937
Te ontvangen externe schadekosten	110	80
Vennootschapsbelasting	749	2.930
Overige belastingen	-	1.424
Nog te factureren omzet	1.263	719
Vorderingen leasemaatschappijen (auto's)	849	1.174
Overige vorderingen en overlopende activa	578	1.095
Stand per 31 december	6.599	11.358

De vooruitbetaalde kosten betreffen vooral betalingen van huur, automatiseringskosten en contributies.

De daling in de Vennootschapsbelasting bestaat voornamelijk uit de ontvangen vennootschapsbelasting 2017 van € 3,4 miljoen.

De overige belastingen hebben betrekking op te vorderen sociale premies en loonheffing. In 2020 betreft dit een te betalen bedrag van € 190k.

De overige vorderingen en overlopende activa bestaan voornamelijk uit € 179k (2019: € 59k) vorderingen uit hoofde van WAO/Ziektewet-uitkeringen en uit € 263k (2019: € 108k) vooruitbetalingen aan schade. De vordering leasemaatschappijen betreft de voorfinanciering van de individuele leasecontracten op auto's. DAS Holding loopt geen risico ten aanzien van de waardering van het onderpand.

Van het totaal aan overige vlottende activa, heeft € 247k (2019: € 276k) een looptijd van langer dan één jaar. De reële waarde van de kortlopende vorderingen benadert de boekwaarde vanwege het overwegende kortlopende karakter van de overige vorderingen en overlopende activa.

De boekwaarde van de opgenomen vorderingen benadert de reële waarde, gegeven het kortlopende karakter van de vorderingen en het feit dat waar nodig voorzieningen voor oninbaarheid zijn gevormd.

6. Liquide middelen

De liquide middelen staan ter vrije beschikking van de groep, met uitzondering van een bedrag van € 13.780k (2019: € 13.592k). Hiervoor geldt een bewaarplicht voor betalingsverplichtingen jegens opdrachtgevers.

Voor € 682k (2019: € 496k) is een bankgarantie afgegeven ten behoeve van de betalingsverplichting van een huursom.

7. Groepsvermogen

Overeenkomstig art. 2:411 BW wordt het groepsvermogen hier niet verder uitgesplitst. Voor een specificatie van het groepsvermogen wordt verwezen naar de toelichting op de enkelvoudige jaarrekening.

Aandeel derden

Het aandeel derden 2020 € - (2019: € 251k) bestaat uit:

Minderheidsbelang derden in deelnemingen	2020	2019
Cannock Outsourcing B.V.	-	251

Het verloop van het aandeel derden is als volgt:

	2020	2019
Stand per 1 januari	251	168
Aandeel derden in het resultaat	-191	83
Aankoop in aandeel derden	-60	-
Stand per 31 december	-	251

Op 20 oktober 2020 heeft Cannock Chase Holding B.V. het minderheidsbelang van 37,5% voor €500k overgenomen, waardoor een 100% deelneming in Cannock Outsourcing B.V. is ontstaan.

8. Voorzieningen

	2020	2019
Voorziening voor niet-verdiende premies eigen rekening	16.860	17.784
Voorziening voor te betalen schaden eigen rekening	172.908	172.088
Overige voorzieningen	14.398	14.652
204.165	204.524	

Het verloop van de voorziening voor niet-verdiende premies is als volgt:

	2020	2019
Stand per 1 januari	17.784	25.919
Betalingen/premies < boekjaar	-17.784	-25.919
Dotatie voor boekjaar	16.860	17.784
Stand per 31 december	16.860	17.784
Eigen Bedrijf/Volmachten	11.974	12.430
Verzekeraars	9.367	10.402
Aandeel herverzekeraars	-4.481	-5.048
Stand per 31 december	16.860	17.784

De voorziening voor niet-verdiende premies is bepaald op basis van netto-premies. Onder netto-premies worden verstaan de bruto-premies onder aftrek van provisie en volmachtbeloning.

Uit ontvangen opgaven van verzekeraars blijkt dat meer klanten van verzekeraars, die hun rechtsbijstand-verzekeringen bij DAS hebben herverzekerd, hun premie per maand of per kwartaal betalen in plaats van per jaar. Dit heeft in 2020 geleid tot een verlaging van de netto-voorziening niet-verdiende premie van € 0,9 miljoen (2019: € 2,3 miljoen). Aandeel herverzekeraars heeft betrekking op het aandeel van herverzekeraars in de voorziening voor niet-verdiende premies.

Het verloop van de bruto-voorziening voor te betalen schaden is als volgt:

	2020			2019		
	Voorziening te betalen schade	Aandeel herverzekeraar	Netto voorziening te bet. schaden	Voorziening te betalen schade	Aandeel herverzekeraar	Netto voorziening te bet. schaden
Stand per 1 januari	183.367	-11.279	172.088	156.188	-	156.188
Betalingen/premies < boekjaar	-56.353	4.898	-51.454	-48.670	-	-48.670
Vrijval prudentiemarge < boekjaar	-16.893	1.554	-15.339	-15.021	-	-15.021
Afwikkelingsresultaten < boekjaar	-13.895	-542	-14.437	5.965	-	5.965
	96.226	-5.368	90.858	98.462	-	98.462
Dotatie voor boekjaar (exclusief prudentiemarge)	77.181	-13.042	64.139	64.316	-8.610	55.706
Dotatie prudentiemarge voor boekjaar	21.442	-3.530	17.912	20.589	-2.669	17.920
Dotatie boekjaar	98.623	-16.572	82.051	84.905	-11.279	73.626
Stand per 31 december	194.849	-21.941	172.908	183.367	-11.279	172.088
Te ontvangen BGK	25.718	-2.080	23.639	23.755	-713	23.042
Stand per 31 december exclusief BGK	220.567	-24.020	196.547	207.122	-11.992	195.130

In de voorziening voor te betalen schaden is het bedrag voor te betalen schadebehandelingskosten bepaald op basis van de gemiddelde schadeafwikkelingstermijn, waarbij rekening gehouden is met alle toekomstige kosten van deze schaden inclusief toekomstige prijsontwikkelingen. De schadevoorzieningen zijn verhoogd met een prudentiemarge. Deze prudentiemarge is in oktober 2020 aangepast van 31% naar 27%. Dit heeft een netto (inclusief herverzekeringen) verlagend effect op de schadevoorziening gehad ter grootte van € 4,8 miljoen en is conform de grondslagen voor schattingswijzigingen alleen prospectief verwerkt.

Daarnaast wordt de mutatie in de voorziening voor te betalen schaden veroorzaakt door bestandsontwikkeling en door een bijstelling in de verwachte toekomstige schadelast als gevolg van een in 2020 geïntroduceerde nieuwe werkwijze voortvloeiend uit het programma Transformatie Rechtshulp. Voor eerder schadejaren heeft dit een neerwaarts effect op de voorziening van € 9,8 miljoen (inclusief prudentiemarge).

De externe juridische dienstverlening is bij een nieuwe afdeling ondergebracht die de uitbestedingen coördineert en controleert. Dit heeft een verlagend effect op de gemiddelde schadekosten per dossier; hiermee is in de berekening van de externe voorziening rekening gehouden. De ontwikkeling van de afwikkelingsresultaten op oude schadejaren ten opzichte van vorig jaar wordt hierdoor grotendeels verklaard.

In 2020 is een extra schadevoorziening gevormd voor de overname van het verzekeringstechnisch risico van een portefeuille waarvan DAS sinds 2019 de afwikkeling verzorgt. Hiertoe heeft DAS, eind 2020 een overeenkomst gesloten, zoals is toegelicht onder Algemene grondslagen, Overname portefeuille schademeldingen. Deze overname heeft geleid tot een toename van de technische voorziening, die overeenkomstig het voorzieningenbeleid is verhoogd met een prudentiemarge en in samenhang dient te worden beschouwd met de vergoeding van € 15,4 miljoen, die is verantwoord onder Overige technische baten.

Eind 2020 bedroegen de verwachte toekomstige BGK-opbrengsten € 25,7 miljoen (2019: € 23,8 miljoen). Het aandeel van herverzekeraars in de technische voorziening heeft betrekking op het in 2019 afgesloten quota-share-herverzekeringscontract en wordt voor de schadebehandelingskosten bepaald op basis van dezelfde waarderingsgrondslagen als gehanteerd worden voor de bruto-voorziening voor nog te betalen schaden.

Toereikendheidstoets

De toereikendheid van de voorziening voor niet-verdiende premies en de voorziening voor te betalen schaden wordt vastgesteld aan de hand van de Solvency II-waardering van deze voorzieningen. De Solvency II-voorziening is de best estimate verhoogd met de Solvency II-risicomarge. Zoals blijkt uit de brugstaat opgenomen in de Solvency II-paragraaf is de Solvency II-voorziening lager dan de voorziening die is opgenomen in de jaarrekening. De voorziening voor te betalen schade wordt dan ook toereikend geacht.

De looptijd van de voorziening vóór herverzekering voor niet-verdiende premies en voor te betalen schaden kan als volgt worden weergegeven:

	◀ 1 jaar	1-4 jaar	▶ 5 jaar	Totaal
Niet-verdiende premies	21.342	-	-	21.342
Te betalen schaden	79.346	91.880	23.623	194.848
Totaal	100.688	91.880	23.623	216.190

De verdeling van de looptijd van de technische voorziening voor te betalen schaden is gebaseerd op de verwachte toekomstige betalingen aan de hand van historische betaalpatronen.

Overige voorzieningen

	2020	2019
Latente belastingverplichtingen	7	2.541
Jubileavorziening	1.886	2.317
Reorganisatievoorziening	5.076	2.907
Compensatie pensioenregeling	6.500	6.000
Voorziening vitaliteitsverlof-regeling	930	-
Overige voorziening	-	887
	14.398	14.652

Latente belastingverplichtingen

Het verloop van de latente belastingverplichting kan als volgt worden gespecificeerd:

	2020	2019
Stand per 1 januari	2.540	3.076
Ten laste / gunste van de winst-en-verliesrekening	-3.880	-535
Saldering	1.347	-
Stand per 31 december	7	2.541

De latente belastingverplichting heeft voor € 281k (2019: € 2.540k) een looptijd langer dan één jaar.

De latente belastingverplichting wordt veroorzaakt door tijdelijke verschillen als gevolg van afwijkingen tussen de commerciële boekwaarden en de fiscale boekwaarden, zie noot 16 'Belastingen' voor meer toelichting.

De latente belastingvorderingen worden met ingang van boekjaar 2020 gesaldeerd met de latente belastingverplichtingen voor zover deze betrekking hebben op dezelfde fiscale autoriteit en binnen dezelfde fiscale eenheid vallen.

Jubileavorziening

Het verloop van de jubileavorziening kan als volgt worden gespecificeerd:

	2020	2019
Stand per 1 januari	2.317	1.779
Dotatie	-	710
Onttrekking	-195	-139
Vrijval	-236	-33
Stand per 31 december	1.886	2.317

De jubileavorziening heeft voor € 1.734k (2019: € 2.166k) een looptijd langer dan één jaar. De mutatie van de jubileavorziening zonder oprenting en veranderingen van disconteringsvoet betreft € 431k.

De jubileavorziening heeft betrekking op uitkeringen aan medewerkers op basis van de duur van het dienstverband, en is grotendeels langlopend. De voorziening betreft het geschatte bedrag van de in de toekomst uit te keren jubileumuitkeringen. De berekening is gebaseerd op gedane toezeggingen, blijfkans en leeftijden. Bij de bepaling van de voorziening zijn de volgende belangrijkste actuariële grondslagen gehanteerd:

- disconteringsvoet: 0% (2019: 0,05%);
- overlevingskansen: prognosetafel AG2016 met correctie voor langlevens op basis van inkomensklasse;
- er is rekening gehouden met een vaste cao-stijging van 1,5% en een leeftijdsgebonden stijging die varieert van 0%-4%.

Daarnaast wordt er rekening gehouden met de kans dat iemand uit dienst treedt.

Reorganisatievoorziening

Het verloop van de reorganisatievoorziening kan als volgt worden gespecificeerd:

	2020	2019
Stand per 1 januari	2.907	-
Dotatie	6.606	4.638
Onttrekking	-3.909	-1.657
Vrijval	-528	-74
Stand per 31 december	5.076	2.907

De dotatie aan de reorganisatievoorziening in 2020 heeft betrekking op de kosten die voortvloeien uit de reorganisatie van Rechtshulp (€ 4,9 miljoen), de reorganisatie volgend op de overhead-analyse (€ 0,5 miljoen) en reguliere vaststellingsovereenkomsten (€ 1,2 miljoen).

Naast het gebruik in 2020 is er ook € 528k vrijgevallen. De vrijval wordt voornamelijk veroorzaakt door:

- Natuurlijk verloop
- De besparing is opgeheven;
- Medewerkers zijn elders binnen DAS geplaatst;
- het verwachte bedrag dat lager is uitgevallen; er wordt bij de bepaling van de voorziening uitgegaan van een gemiddeld salaris en het maximale traject. De werkelijke uitkeringen kunnen daarom afwijken van de gevormde reorganisatievoorziening.

Voorziening voor compensatie pensioenregeling

Het verloop van de voorziening voor de (gedeeltelijke) compensatie van een pensioenregeling kan als volgt worden gespecificeerd:

	2020	2019
Stand per 1 januari	6.000	-
Dotatie	500	6.000
Onttrekking	-	-
Vrijval	-	-
Stand per 31 december	6.500	6.000

Deze voorziening is gevormd voor een door DAS aangeboden compensatiemaatregel voor het vervallen van het overrente-potentieel (of mogelijke winstdeling) van de gebouwde pensioenaanspraken en -rechten in het gesepareerde beleggingsdepot. Met het beëindigen hiervan kwam de primaire bron voor indexatie te vervallen. DAS is van mening dat de geboden maatregel een zeer redelijke compensatie voor het opheffen van de winstdeling van het GB-depot biedt en invulling geeft aan een redelijk indexatieperspectief voor de opgebouwde pensioenrechten tot 1 januari 2017. DAS heeft voor deze compensatiemaatregel een verzoek tot instemming gedaan bij de OR.

De OR heeft het verzoek tot instemming afgewezen, zie hiertoe de toelichting opgenomen onder noot 11 'Niet in de balans opgenomen activa en verplichtingen'. Omdat DAS met de aangeboden compensatiemaatregel zich heeft verplicht aan de werknemers en het waarschijnlijk is dat deze maatregel gaat leiden tot een uitstroom van middelen, is een voorziening gevormd ter hoogte van een betrouwbare schatting die DAS heeft gemaakt van de hoogte van de geboden compensatiemaatregel. Gedurende 2020 zijn partijen nog niet tot overeenstemming gekomen. Omdat de aangeboden compensatiemaatregel nog steeds geldt, is de voorziening voor de compensatiemaatregel gehandhaafd.

Onderdeel van de gedane pensioencompensatie bestaat uit het verhogen van het opbouwpercentage voor actieven die reeds voor 1 januari 2017 in dienst zijn bij DAS. Het opbouwpercentage is tot op heden niet aangepast. Het bedrag van deze toezegging over het boekjaar 2020 ad € 500k is toegevoegd aan de voorziening.

Voorziening vitaliteitsverlofregeling

Sinds 1 februari 2020 is de nieuwe cao van toepassing op de verzekeringssector. Hierin is een afspraak opgenomen inzake vitaliteitsverlof en duurzame inzetbaarheid. Het vitaliteitsverlof duurt twee aaneengesloten maanden. Gedurende de eerste maand ontvangt de werknemer 70% van zijn maandsalaris en gedurende de tweede maand 40%. Voor parttimers is dit 70% respectievelijk 40% van het parttimesalaris.

De werknemer kan in overleg met de werkgever vakantiedagen inzetten om het salaris in de periode van vitaliteitsverlof aan te vullen en/of om de verlofperiode uit te breiden tot maximaal drie maanden. De aanvulling kan tot maximaal het huidige salaris van de werknemer. De voorziening voor de vitaliteitsverlofregeling is gebaseerd op de beste schatting van de in de toekomst uit te keren bedragen voor vitaliteitsverlof.

	2020	2019
Stand per 1 januari	-	-
Dotatie	930	-
Ottrekking	-	-
Vrijval	-	-
Stand per 31 december	930	-

Voor de berekening van de vitaliteitsverlofvoorziening worden voor zover van toepassing dezelfde actuariële grondslagen gehanteerd als voor de berekening van de jubileumvoorziening.

DAS schat in dat 15% van de werknemers die recht hebben op vitaliteitsverlof daar ook gebruik van zal maken. Deze inschatting is gebaseerd op ervaringscijfers van organisaties in de bankensector die een soortgelijke regeling kennen, aangezien DAS op dit moment nog onvoldoende eigen data tot haar beschikking heeft.

Overige voorziening

Het verloop van de overige voorziening kan als volgt worden gespecificeerd:

	2020	2019
Stand per 1 januari	887	7.027
Dotatie	-	187
Ottrekking	-469	-5.850
Vrijval	-418	-477
Stand per 31 december	-	887

Dit betreft een voorziening die in 2018 gevormd was voor nader onderzoek inzake een fiscaal vraagstuk. Op basis van de huidige inzichten is het restant van deze voorziening vrijgevallen.

9. Langlopende schulden

Als onderdeel van het huurcontract van het pand in Zoetermeer is een cash-incentive ontvangen voor de investeringen in meubilair en verbouwingen en loopt tot het einde van de looptijd van het huurcontract (november 2025).

In 2020 is Cannock een nieuw huurcontract aangegaan. In dit contract is sprake van een huurvrije periode, tot en met november 2021 hoeft geen huur te worden betaald. Deze huurvrije periode wordt geamortiseerd over de looptijd van het 10 jarige contract.

De effectieve rente is nihil.

Het verloop van de langlopende schulden is als volgt:

	2020	2019
Stand per 1 januari	2.460	-
Mutatie	363	2.659
Vrijval gedurende het boekjaar	-398	-199
	2.425	2.460
Vrijval komend boekjaar (kortlopende schulden)	-398	-398
Stand per 31 december	2.027	2.062

10. Kortlopende schulden

Schulden uit Eigen Bedrijf/Volmachten en herverzekering

De schulden uit Eigen Bedrijf/Volmachten en herverzekering hebben een looptijd korter dan één jaar.

De schulden uit herverzekering houden verband met te betalen bedragen met betrekking tot af te dragen premies uit hoofde van de herverzekeringscontracten.

Overige schulden en overlopende passiva

De overige schulden en overlopende passiva kunnen als volgt worden gespecificeerd:

	2020	2019
Overige schulden	15.161	20.173
Overlopende passiva	19.223	25.295
	34.384	45.468

De overige schulden kunnen als volgt worden uitgesplitst:

	2020	2019
Crediteuren	4.334	3.243
Vennootschapsbelasting	3.139	386
Belastingen en sociale lasten	7.070	14.693
Nog te betalen pensioenpremie	162	1.572
Overig	456	279
	15.161	20.173

De nog te betalen pensioenpremie bestaat deels uit een rekening-courantverhouding met de pensioenuitvoerder. De nog te betalen pensioenpremie is gedaald ten opzichte van 2019 door een betaling aan de pensioenuitvoerder. Onder de post Overig zijn opgenomen die nog op dossier moeten worden geboekt.

De overige schulden hebben een looptijd korter dan één jaar.

De overlopende passiva kunnen als volgt worden uitgesplitst:

	2020	2019
Winstcommissies	2.344	1.692
Vakantiegeld- en vakantiedagenverplichting	6.187	4.881
Nog te betalen bedrijfskosten	5.529	3.948
Vooruitontvangen inrichtingsbijdrage en huurkorting	165	673
Vooruitontvangen omzet	1.262	1.110
Variabele beloningen	826	338
Kortlopend deel langlopende schuld	398	398
Overlopende posten/ Vooruitontvangen bedragen	2.512	12.254
	19.223	25.295

De winstcommissies betreffen de beloningen die betaald worden aan verzekeraars voor het behalen van een positief technisch resultaat op hun portefeuille.

Als gevolg van de landelijke Covid-19-maatregelen hebben medewerkers van DAS niet al hun vakantiedagen opgenomen. Hierdoor is de vakantiedagenverplichting gestegen ten opzichte van 2019.

De regeling variabele beloning DAS Rechtsbijstand bestaat uit twee onderdelen: een onderdeel dat afhankelijk is van de winst van DAS Rechtsbijstand en een onderdeel dat niet afhankelijk is van de winst. De definitie van winst staat uitgelegd in het reglement, maar is in het kort: het resultaat voor belastingen uitgedrukt in een percentage van de omzet.

Van de vooruitontvangen bedragen heeft € 449k betrekking op nog uit te keren compensatie voor pensioenen ten behoeve van werknemers die zijn overgekomen van SRK. In 2019 stond hier ook het restant van het nog te besteden voorschot uit hoofde van afwikkeling van dossiers van SRK (€ 10.603k) verantwoord. Overlopende posten betreft nog te ontvangen facturen.

De overlopende passiva hebben een looptijd korter dan één jaar. Vanwege het kortlopende karakter benadert de boekwaarde de reële waarde.

11. Niet in de balans opgenomen activa en verplichtingen

De niet uit de balans blijvende verplichtingen zijn in te delen in drie tijdvakken:

2020	< 1 jaar	1-5 jaar	> 5 jaar	Totaal
Huurverplichtingen	5.171	12.352	2.433	19.956
Leaseverplichtingen	1.024	1.269	-	2.293
Overige verplichtingen	3.729	3.102	-	6.831
Totaal	9.924	16.723	2.433	29.080

2019	< 1 jaar	1-5 jaar	> 5 jaar	Totaal
Huurverplichtingen	5.285	15.588	3.925	24.798
Leaseverplichtingen	414	636	-	1.050
Overige verplichtingen	3.915	3.958	-	7.873
Totaal	9.614	20.182	3.925	33.721

Compensatie pensioenregeling

DAS heeft met de in 2019 aangeboden compensatiemaatregel voor een redelijk en betaalbaar indexatieperspectief voor de pensioenregeling zich verplicht aan de werknemers en hiervoor een voorziening gevormd die is opgenomen in de jaarrekening (zie noot 8). De OR heeft het instemmingverzoek afgewezen en eind 2020 was nog niet bekend welke eventuele vervolgstappen de OR zou zetten. De uitkomst hiervan is nog onzeker en leidt mogelijk tot een verplichting die op dit moment niet in de balans is opgenomen omdat de waarschijnlijkheid en hoogte niet is vast te stellen of te waarderen. Voor de laatste ontwikkelingen op dit dossier verwijzen we naar noot 19 Gebeurtenissen na Balansdatum.

Lopende juridische procedures tegen DAS

DAS is betrokken bij juridische processen en disputen met betrekking tot zijn producten en diensten als rechtsbijstandverzekeraar, werkgever en als belastingplichtige. Het aantal juridische procedures tegen DAS met betrekking tot zijn rol als rechtsbijstandsverzekeraar is, vergeleken met de portefeuille van actieve polissen, relatief beperkt.

Per 31 december 2020 liepen er minder dan 40 juridische procedures bij de rechtbank of het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KiFiD). Hoewel het onmogelijk is om de uitkomst van de huidige of toekomstige procedures tegen DAS in te schatten, is het management van DAS ervan overtuigd dat op basis van de huidige beschikbare informatie en na het inwinnen van juridisch advies in zijn algemeenheid, dat het onwaarschijnlijk is dat de uitkomst van deze procedures een materieel nadelig effect hebben op DAS' financiële positie en operationele resultaten over boekjaar 2020.

DAS Holding vormt samen met de volgende entiteiten een fiscale eenheid voor de omzetbelasting:

- DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V.*;
- DAS Legal Finance B.V.*;
- DAS Legal Services B.V.*;
- Cannock Chase Holding B.V.**;
- Cannock B.V.**;
- Cannock Factoring B.V.**;
- Cannock Connect Center B.V.**;
- Cannock Purchase B.V.**;
- Cannock Incasso MKB B.V., voorheen bekend als DAS Incasso Arnhem B.V.**;
- Mandaat B.V.**;
- Cannock Outsourcing B.V.;
- Cannock Incasso Rotterdam B.V.**;
- Economic Data Resources B.V.** en
- DRA Debt Recovery Agency B.V.**.

Samen met de entiteiten hierboven aangegeven met een * vormt DAS Holding ook een fiscale eenheid voor de vennootschapsbelasting.

Uit dien hoofde is de vennootschap aansprakelijk voor alle fiscale verplichtingen die binnen de fiscale eenheden ontstaan. DAS Rechtsbijstand heeft op basis van een tax sharing agreement de fiscale balansposities van de fiscale eenheid DAS Holding in haar balans verantwoord. Het hoofd van de fiscale eenheid is DAS Holding. DAS Rechtsbijstand verricht namens haar de afdrachten aan de Belastingdienst.

Naast de fiscale eenheid DAS Holding heeft DAS nog een tweetal fiscale eenheden voor de vennootschapsbelasting namelijk:

- fiscale eenheid Cannock-EDR Holding** en
- fiscale eenheid Cannock Purchase**.

Cannock Outsourcing B.V. is zelfstandig vennootschapsbelastingplichtig.

In 2019 heeft DAS een tweede fiscale eenheid voor de btw aangevraagd bij de fiscus. De aanvraag is nog in behandeling.

Uit hoofde van het deelnemen in de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden N.V. bestaat voor DAS Holding een voorwaardelijke verplichting tot het uitkeren van terreurschaden voor een bedrag van maximaal € 405k (2019: € 460k). Er heeft zich in dit verslagjaar geen terreurschade voorgedaan.

Toelichting op de geconsolideerde winst-en-verliesrekening

12. Netto-omzet en uitgaande herverzekeringspremies

De omzet is opgebouwd uit de volgende componenten:

	2020	2019
(x € 1.000)		
Premie-inkomsten (verdiende premies)		
Eigen Bedrijf/Volmachten	101.022	102.740
Herverzekering inkomend	169.082	141.886
Creditmanagement en andere inkomsten	34.477	36.559
Overige omzet	7.077	7.153
	311.658	288.338
Uitgaande herverzekeringspremies	-55.024	-26.324
	-55.024	-26.324
	256.634	262.014

De premie-inkomsten uit het Eigen Bedrijf en Volmachten bestaan uit premies directe tekening en ontvangen via tussenpersonen en volmachten. Herverzekering inkomend betreft premies ontvangen via verzekeraars. Herverzekering uitgaand heeft betrekking op premies die ten goede komen aan de uitgaande herverzekerders.

De premie-inkomsten kunnen als volgt worden gespecificeerd:

	2020	2019
(x € 1.000)		
Premie-inkomsten (verdiende premies)		
<i>Bruto-premies</i>	100.567	102.251
<i>Wijziging technische voorziening niet-verdiende premies (bruto)</i>	938	655
<i>Wijziging technische voorziening niet-verdiende premies (provisie)</i>	-482	-166
<i>Wijziging technische voorziening niet-verdiende premies (netto)</i>	456	489
	101.022	102.740
Premies herverzekerings inkomend		
<i>Bruto-premies</i>	168.047	139.288
<i>Wijziging technische voorziening niet-verdiende premies (bruto)</i>	1.641	3.888
<i>Wijziging technische voorziening niet-verdiende premies (provisie)</i>	-607	-1.290
<i>Wijziging technische voorziening niet-verdiende premies (netto)</i>	1.034	2.598
	169.082	141.886
Premies herverzekerings uitgaand		
<i>Bruto-premies</i>	-54.457	-25.086
<i>Wijziging technische voorziening niet-verdiende premies (bruto)</i>	-950	-2.072
<i>Wijziging technische voorziening niet-verdiende premies (provisie)</i>	384	834
<i>Wijziging technische voorziening niet-verdiende premies (netto)</i>	-566	-1.238
	-55.024	-26.324

Alle premies zijn geboekt op verzekeringsovereenkomsten gesloten in Nederland en betreffen uitsluitend rechtsbijstandverzekeringen.

In de premie-inkomsten herverzekering inkomend zijn de premie-inkomsten van onze aandeelhouders (a.s.r. Nederland B.V. en Nationale-Nederlanden N.V.) opgenomen. De stijging in bruto-premies herverzekering inkomend wordt veroorzaakt door het inkomende herverzekeringsovereenkomst afgesloten met NN. In 2020 dragen de premies uit hoofde van dit contract voor een heel jaar bij aan de omzet.

In de premie-inkomsten herverzekeringen uitgaand zijn de premies opgenomen die onder uitgaande herverzekeringsovereenkomsten dienen te worden afgedragen.

De creditmanagement-omzet en andere inkomsten van DAS Legal Finance kunnen als volgt worden gespecificeerd:

	2020	2019
(x € 1.000)		
Premie-inkomsten (verdiende premies)		
Omzet ambtelijk	478	364
Omzet niet-ambtelijk	13.710	14.755
Overige creditmanagement-omzet	15.315	14.383
Andere inkomsten	6.058	7.420
	35.561	36.921
Mutatie onderhanden werk	-1.084	-362
	34.477	36.559

Overige omzet

De overige omzet houdt verband met het voorschot dat DAS heeft ontvangen voor de schadebehandelingsactiviteiten met betrekking tot SRK. In de omzet is tevens een bedrag van € 500k opgenomen uit hoofde van de afkoop van de earn-out-regeling met betrekking tot de gezamenlijke groepsvennootschappen (VAG, LAVG en BOS), die in 2018 zijn verkocht.

13. Opbrengsten uit beleggingen

De opbrengsten uit beleggingen kunnen als volgt worden gespecificeerd:

	2020	2019
(x € 1.000)		
Directe opbrengst uit beleggingen		
Gerealiseerde koersresultaten	3.981	15
Waardevermindering beleggingen (afschrijving op agio)	-1.939	-1.868
Ontvangen interest	2.313	2.582
	4.355	728
Ongerealiseerde koersresultaten		
Terugname ongerealiseerde koersresultaten aandelen	-	3.005
	-	3.005
	4.355	3.733

De directe opbrengsten uit beleggingen in 2020 van € 4.355k (2019: € 728k) hebben behalve de gerealiseerde koersresultaten vooral betrekking op rente-opbrengsten met daar tegenover waardeverminderingen binnen de portefeuille van staats- en bedrijfsobligaties. De gerealiseerde koersresultaten zijn het gevolg van verkopen van een deel van de aandelen (€ 19 miljoen marktwaarde) in de Surplus Portfolio. Deze verkopen hebben plaatsgevonden in het kader van het beleggings- en liquiditeitsbeleid.

14. Overige bedrijfsopbrengsten

Onder Overige bedrijfsopbrengsten is de vergoeding verantwoord die wordt verkregen uit hoofde van de overname van de portefeuille schademeldingen zoals toegelicht onder 'Algemeen, Overname portefeuille schademeldingen'.

Deze vergoeding dient te worden beschouwd in samenhang met de extra dotatie aan de technische voorziening Te betalen schaden ten behoeve van de overname van de verzekeringstechnische risico's van deze portefeuille schademeldingen (zie noot 8).

15. Verzekeringstechnische lasten

De verzekeringstechnische lasten zijn als volgt tot stand gekomen:

	2020	2019
(x € 1.000)		
Schaden eigen rekening		
Schadekosten (bruto)	61.552	58.089
Wijziging technische voorziening voor te betalen schaden (bruto)	-8.537	3.380
	53.015	61.469
Schaden inkomende herverzekering		
Schadekosten (bruto)	100.990	72.009
Wijziging technische voorziening voor te betalen schaden (bruto)	20.019	23.799
	121.009	95.808
Totaal	174.024	157.277
Schaden uitgaande herverzekering		
Schadekosten (bruto)	-20.149	-5.330
Wijziging technische voorziening voor te betalen schaden (bruto)	-10.662	-11.279
	-30.811	-16.609
	143.213	140.668

De netto-schadelast in 2020 is € 2.545k hoger dan in 2019. Dit wordt enerzijds veroorzaakt door de dotatie aan de voorziening voor te betalen schaden uit hoofde van de overname van de portefeuille schademeldingen, zoals toegelicht is onder 'Algemene grondslagen, Overname portefeuille schademeldingen' en anderzijds door een aantal verlagende effecten. Tegenover de dotatie aan de voorziening te betalen schaden uit hoofde van de overname van de portefeuille schademeldingen staat de Overige bedrijfsopbrengsten waarop de vergoeding voor deze overname is verantwoord (zie noot 14).

De verlagende effecten worden veroorzaakt door de lagere dotatie aan de externe voorziening voor te betalen schaden, en vrijval op oudere schadejaren, als gevolg van het programma Transformatie Rechtshulp. Daarnaast zijn de (verwachte) uitbestedingskosten in 2020 verlaagd. Door een gewijzigd betaalpatroon zijn de schadebetalingen hoger dan in 2019. Daarnaast is in 2020 de prudentiemarge in de schadevoorziening verlaagd, dit heeft een (eenmalig) verlagend effect op de schadelast.

De schadelast inkomende herverzekering wordt, naast de genoemde impact van het programma Transformatie Rechtshulp en verlaging van de prudentie-opslag, beïnvloed door de herverzekeringsovereenkomst met Nationale-Nederlanden vanaf 1 juli 2019. In 2020 heeft deze overeenkomst een volledig jaar gelopen, waardoor de schadelast hoger is dan in 2019. Bij de uitgaande herverzekeringsovereenkomst is een vergelijkbare beweging te zien, ook deze overeenkomst is vanaf 1 juli 2019 van kracht.

De verzekeringstechnische lasten (vóór herverzekeringen) bevatten de volgende uitloopresultaten. Hierin is geen discontering opgenomen.

	Voorziening stand per 1 januari	Betalingen in het boekjaar	Vrijval prudentie	Voorziening stand per 31 december	Uitloop
(x € 1.000)					
Schadejaren					
<=2016	32.817	9.178	2.535	19.383	1.721
2017	21.998	6.918	1.994	12.037	1.049
2018	43.647	14.805	4.622	21.065	3.155
2019	84.905	25.452	7.742	43.741	7.970
Totaal oude jaren	183.367	56.353	16.893	96.226	13.895
2020	-	105.643	-	98.623	
Totaal oude jaren	183.367	161.996	16.893	194.849	13.895
Betalingen op schadejaren	161.996				
Betalingen niet op schadejaren	546				
Mutatie voorziening	11.482				
Totale schadelast	174.024				

Van de totale schadelast is een bedrag van € 30.811 (2019: € 16.609) voor rekening van de herverzekeraars. Het uitloopresultaat is positief als gevolg van de daling in (verwachte) uitbestedingskosten door het programma Transformatie Rechtshulp en vrijval in prudentiemarge.

16. Bedrijfskosten

	2020	2019
(x € 1.000)		
Bedrijfskosten eigen verzekering	46.389	48.643
Bedrijfskosten voor inkomende herverzekering	67.827	58.519
Bedrijfskosten voor creditmanagement	37.851	39.326
Overige bedrijfskosten	2.177	2.608
	154.244	149.096
Bedrijfskosten voor uitgaande herverzekering	-24.695	-11.662
	129.549	137.434

De bedrijfskosten zijn als volgt samengesteld

	2020	2019
(x € 1.000)		
Provisie	81.918	72.179
Personeelskosten	40.719	45.283
Overige beheerskosten	28.124	27.956
Bijzondere waardevermindering	1.009	502
Afschrijvingen immateriële vaste activa	824	1.250
Afschrijvingen materiële vaste activa	1.650	1.926
Provisie ontvangen van herverzekeraars	-24.695	-11.662
	129.549	137.434

De bijzondere waardevermindering betreft de afwaardering van de goodwill en immateriële vaste activa van bedrijfsonderdeel Assensia en de entiteiten B&D Business Solutions B.V. en Cannock Outsourcing B.V.

Personeelskosten

Personeelskosten zijn als volgt samengesteld:

	2020	2019
(x € 1.000)		
Salarissen	90.551	83.152
Sociale lasten	13.247	13.489
Pensioenlasten	13.712	16.412
Overige personeelskosten	15.411	6.295
	132.921	119.348
Af: toegerekend aan schaden	81.385	61.970
Af: toegerekende pensioenlasten aan schaden	10.818	12.095
Totaal verantwoord onder bedrijfskosten	40.719	45.283

Onder overige personeelskosten is de mutatie van de reorganisatievoorziening opgenomen ter hoogte van € 6.606k (2019: € 4.638k).

De pensioenlast is als volgt bepaald:

	2020	2019
(x € 1.000)		
Netto-pensioenlasten	13.808	16.533
Overige lasten	-96	-121
Totaal verantwoord onder bedrijfskosten	13.712	16.412

Onder de netto-pensioenlasten is naast de pensioenpremies ook de dotatie aan de voorziening voor compensatie pensioenregeling € 500k (2019: € 6.000k).

De meeste van de tot de consolidatiekring behorende entiteiten van de incasso-business-units van DAS Legal Finance hebben een pensioenregeling op basis van een beschikbare premieregeling, waarbij de premies in het resultaat worden verantwoord op het moment dat ze verschuldigd zijn.

De overige beheerskosten zijn als volgt samengesteld:

	2020	2019
(x € 1.000)		
Huisvestingskosten	2.278	2.453
Verkoopkosten	136	50
Marketingkosten	2.884	2.544
Autokosten	1.785	2.109
Automatiseringskosten	3.925	3.762
Accountants- en advieskosten	5.258	5.232
Portokosten	1.772	1.723
Overige algemene kosten	10.086	10.084
	28.124	27.957

In de overige algemene kosten zit een bedrag van € 6.498k (2019: 6.945k) aan dossiergerelateerde kosten van de NN-portefeuille.

De afschrijvingskosten materiële vaste activa zijn als volgt samengesteld:

	2020	2019
(x € 1.000)		
Afschrijving materiële vaste activa	3.501	3.428
Af: toegerekend aan schaden	-1.851	-1.502
Totaal verantwoord onder bedrijfskosten	1.650	1.926

De volgende honoraria van Ernst & Young Accountants LLP zijn ten laste gebracht van de onderneming, haar dochtermaatschappijen en andere maatschappijen die zij consolideert, een en ander zoals bedoeld in artikel 2:382a lid 1 en 2 BW (alle bedragen zijn exclusief btw).

	2020
(x € 1.000)	
Onderzoek van de jaarrekening	1.057
Andere controle-opdrachten	-
Adviesdiensten op fiscaal terrein	-
Andere niet-controle-diensten	37
	1.094

De in de tabel vermelde honoraria voor het onderzoek van de jaarrekening 2020 hebben betrekking op de totale honoraria voor het onderzoek van de jaarrekening 2020, ongeacht of de werkzaamheden al gedurende het boekjaar 2020 zijn verricht. In 2020 werden de jaarrekeningen gecontroleerd door Ernst & Young Accountants LLP. In 2019 werden de jaarrekeningen gecontroleerd door KPMG Accountants N.V. Om die reden zijn geen vergelijkende cijfers opgenomen.

Bezoldiging bestuurders en commissarissen

Aan bezoldigingen met inbegrip van salaris, toelage, pensioenlasten en leasevergoeding als bedoeld in artikel 2:383 lid 1 BW, is in het boekjaar ten laste van de onderneming en groepsmaatschappijen gekomen voor bestuurders en voormalige bestuurders een bedrag van € 1.676k (2019: € 1.401k) en voor commissarissen en voormalige commissarissen een bedrag van € 182k (2019: € 173k).

De bezoldiging van de huidige bestuurders is als volgt te specificeren:

	2020	2019
(x € 1.000)		
H. Jukema	527	498
C. Staats	395	384
J.P. van Lieshout	384	372
J. Witteveen	370	147
	1.676	1.401

De bezoldiging van de huidige commissarissen is als volgt te specificeren:

	2020	2019
(x € 1.000)		
F. Wansink	76	76
R. van Holten	54	50
C. Gorter	52	47
	182	173

De bezoldiging van de commissarissen is inclusief onkostenvergoeding en omzetbelasting.

De commissarissen Heiko Stüber en James Henderson ontvingen geen vergoeding van DAS Holding N.V.

Medewerkers

Het gemiddeld aantal medewerkers op fulltime-basis voor 2020 bedraagt 1.499 (2019: 1.480) en is als volgt opgebouwd:

	2020	2019
(x € 1.000)		
Verzekeringsactiviteiten en juridische dienstverlening	1.165	1.075
Incassoactiviteiten	334	405
	1.499	1.480

Er zijn 0 fte's werkzaam buiten Nederland (2019: 0).

17. Vennootschapsbelasting

De tariefswijziging zoals opgenomen in het Belastingplan 2021 heeft geen impact op de vennootschapsbelasting 2020. Hierbij geldt nog het huidig tarief van 25%.

Daarentegen heeft de terugdraaiing van de toekomstige tariefwijziging van 25% naar 21,7% wel impact op de belastinglatenties en resulteert in een last van € 222k.

De effectieve belastingdruk wijzigt door de tariefswijziging van 61,42% naar 68,08%.

Het verschil tussen het effectief en toepasselijk tarief wordt met name veroorzaakt door het effect van permanente verschillen, zoals niet-afrekbare acquisitiekosten, afschrijvingskosten goodwill bij aandelentransacties en beperkt aftrekbare kosten voor voedsel en dergelijke. De volgende tabel geeft een weergave van de fiscale verschillen en de berekening van het belastbaar bedrag.

	2020	2019
(x € 1.000)		
Resultaat vóór belastingen	3.335	-12.634
Fiscale correcties (tijdelijke verschillen):		
Fiscaal hogere/lagere mutatie schadevoorziening	9.068	-
Fiscaal hogere/lagere afschrijving goodwill (timingverschillen bij activa-passiva-transacties)	315	387
Fiscaal hogere/lagere voorziening vitaliteitsregeling	24	-
Fiscaal hogere/lagere dotatie egaliseringsreserve	-2.411	1.355
Fiscaal hogere/lagere dotatie jubileumvoorziening	65	249
Fiscaal hogere/lagere dotatie pensioenvoorziening	-2.353	5.261
	4.708	7.252
Fiscale correcties (permanente verschillen):		
Fiscaal hogere/lagere afschrijving goodwill (bij aandelentransacties)	1.045	822
Fiscaal hogere/lagere verkoopresultaat	-	1.300
Investeringsaftrek	-3	-9
Beperkt-afrekbare kosten	1.624	1.420
	2.666	3.533
Belastbaar bedrag voor verliesverrekening	10.709	-1.849
Af: te verrekenen met compensabele verliezen	20	-1.056
Belastbaar bedrag	10.729	-2.905
In W&V-rekening:		
Vennootschapsbelasting (acuut)	-3.102	424
Latente vennootschapsbelasting	832	1.325
Per saldo in W&V-rekening	-2.270	1.749

18. Transacties met verbonden partijen

Van transacties met verbonden partijen is sprake wanneer een relatie bestaat tussen de onderneming en een natuurlijk persoon of entiteit die verbonden is met de onderneming. Dit betreffen onder meer de relaties tussen de onderneming en haar deelnemingen, de aandeelhouders, de bestuurders, Raad van Commissarissen en de functionarissen op sleutelposities. Onder transacties wordt verstaan een overdracht van middelen, diensten of verplichtingen, ongeacht of er een bedrag in rekening is gebracht. De transacties met verbonden partijen hebben voornamelijk betrekking op:

- inkomende herverzekeringen, uitgaande herverzekeringen en pensioenbetalingen met aandeelhouders;
- bezoldiging van bestuurders en vergoedingen aan leden van de Raad van Commissarissen;
- doorbelasting van personeelskosten en overige kosten binnen DAS.

Alle transacties met verbonden partijen hebben plaatsgevonden tegen marktconforme voorwaarden.

19. Gebeurtenissen na balansdatum

Compensatie pensioenregeling

Op 15 maart 2021 heeft de OR een procedure bij de kantonrechter aangespannen tegen DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V. en de rechtbank gevraagd om het door DAS genomen besluit inzake compensatiemaatregelen nietig te verklaren. De OR stelt zich op het standpunt dat DAS eerder gedane toezeggingen niet nakomt. Omdat de uitkomst van deze vervolgstap op het moment van datering van deze jaarrekening nog onzeker is, is het niet mogelijk om de waarschijnlijkheid en hoogte van de niet in de balans opgenomen verplichting vast te stellen of te waarderen.

20. Toelichting op het geconsolideerde kasstroomoverzicht

De liquide middelen staan ter vrije beschikking van de groep, met uitzondering van een bedrag van € 13.780k (2019: € 13.529). Hiervoor geldt een bewaarplicht voor betalingsverplichtingen jegens opdrachtgevers.

Voor € 682k (2019: € 496k) is een bankgarantie afgegeven ten behoeve van de betalingsverplichting van een huursom.

Onder de investeringen in immateriële en materiële vaste activa zijn alleen de investeringen opgenomen waarvoor in 2020 liquide middelen zijn uitgegeven. Er zijn geen investeringen verricht door middel van financial leasing.

De uitnutting van het in 2019 ontvangen voorschot voor de afwikkeling van de schadeclaims van vóór 1 juli 2019 is in 2020 beschouwd als onderdeel van de kasstroom uit operationele activiteiten. De ontvangst van het voorschot alsmede de uitnutting van het voorschot gedurende 2019 zijn als gevolg hiervan gereclassificeerd van kasstroom uit investeringsactiviteiten naar kasstroom uit operationele activiteiten.

Enkelvoudige jaarrekening 2020

Enkelvoudige balans per 31 december 2020

	Noot	31 december 2020	31 december 2019
Vaste activa (x € 1.000)			
Financiële vaste activa			
Deelnemingen in groepsmaatschappijen	21	140.109	139.260
Vorderingen op groepsmaatschappijen		-22	-132
		140.087	139.128
Vlottende activa			
Liquide middelen			
	22	73	4
		140.159	139.132
Passiva			
Eigen vermogen			
Geplaatst aandelenkapitaal	23	32.300	32.300
Nog te storten		20.456	20.456
Geplaatst en gestort kapitaal		11.844	11.844
Agioreserve		9.746	9.746
Herwaarderingsreserve		17.380	10.853
Overige reserves		99.509	110.479
Onverdeelde winst		1.256	-10.970
		139.734	131.952
Voorzieningen			
Onverdeelde winst	24	-	700
		-	700
Voorzieningen			
Onverdeelde winst	24	425	6.480
		425	6.480
		140.159	139.132

De toelichtingen op pagina 109 tot en met 118 maken integraal deel uit van deze enkelvoudige jaarrekening.

Enkelvoudige winst-en-verliesrekening over 2020

	Noot	31 december 2020	31 december 2019
(x € 1.000)			
Resultaat groepsmaatschappijen na belastingen		3.221	-8.751
Overige resultaten na belasting	28	-1.965	-2.219
		1.256	-10.970

Toelichting op de enkelvoudige jaarrekening 2020

Activiteiten

De activiteiten van de vennootschap bestaan voornamelijk uit het deelnemen in groepsmaatschappijen en het uitvoeren van holdingactiviteiten. DAS Holding is gevestigd aan De Entree 222, 1101 EE in Amsterdam.

Groepsstructuur

De vennootschap is 100% aandeelhouder van DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V. en DAS Legal Finance BV; beide vennootschappen zijn gevestigd in Amsterdam.

Grondslagen van waardering en van bepaling van het resultaat

Algemeen

De grondslagen voor de waardering van activa en passiva en de resultaatbepaling zijn gelijk aan die voor de geconsolideerde balans en winst-en-verliesrekening, met uitzondering van de hierna genoemde grondslagen.

Vergelijking met voorgaand jaar

Er zijn geen wijzigingen in de waarderings- en resultaatbepalingsgrondslagen ten opzichte van vorig jaar.

Grondslagen van waardering van activa en passiva en de resultaatbepaling

De grondslagen voor de waardering van activa en passiva en de resultaatbepaling zijn gelijk aan die voor de geconsolideerde balans en winst-en-verliesrekening, met uitzondering van de hierna genoemde grondslagen.

Financiële instrumenten

In de enkelvoudige jaarrekening worden financiële instrumenten gepresenteerd op basis van hun juridische vorm. Voor grondslagen kan worden verwezen naar de geconsolideerde jaarrekening.

Deelnemingen in groepsmaatschappijen

In de enkelvoudige balans worden deelnemingen in groepsmaatschappijen gewaardeerd volgens de vermogensmutatiemethode op basis van de nettovermogenswaarde. De netto-vermogenswaarde wordt berekend op basis van de in deze jaarrekening opgenomen grondslagen. Als de waardering van de deelneming volgens de netto-vermogenswaarde negatief is, wordt deze op nihil gewaardeerd. Als, en voor zover DAS Holding in deze situatie geheel of gedeeltelijk instaat voor de schulden van de onderneming, of het stellige voornemen heeft de onderneming tot betaling van haar schulden in staat te stellen, worden deze verplichtingen opgenomen onder schulden aan groepsmaatschappijen.

Eigen vermogen

Financiële instrumenten die per balansdatum de juridische vorm van eigen vermogen hebben, worden in de enkelvoudige jaarrekening verantwoord in het eigen vermogen.

Resultaat deelnemingen

Het aandeel in het resultaat van ondernemingen waarin wordt deelgenomen omvat het aandeel van de onderneming in de resultaten van deze deelnemingen. Resultaten op transacties waarbij overdracht van activa en passiva tussen de onderneming en haar deelnemingen en tussen deelnemingen onderling heeft plaatsgevonden, zijn geëlimineerd voor zover deze als niet-gerealiseerd kunnen worden beschouwd.

Belastingen

Belastingen omvatten de over de verslagperiode verschuldigde en verrekenbare winstbelastingen en latente belastingen. De belastingen worden in de winst-en-verliesrekening opgenomen, behalve voor zover deze betrekking hebben op posten die rechtstreeks in het eigen vermogen worden opgenomen, in welk geval de belasting in het eigen vermogen wordt verwerkt, of op overnames.

De over het boekjaar verschuldigde en verrekenbare belasting is de naar verwachting te betalen belasting over de belastbare winst over het boekjaar, berekend aan de hand van belastingtarieven die zijn vastgesteld op verslagdatum, of waartoe materieel al op verslagdatum is besloten, en eventuele correcties op de over voorgaande jaren verschuldigde belasting.

Als de boekwaarden van activa en verplichtingen voor de financiële verslaggeving afwijken van hun fiscale boekwaarden, is sprake van tijdelijke verschillen. Voor belastbare tijdelijke verschillen wordt een voorziening latente belastingverplichtingen getroffen. Voor verrekenbare tijdelijke verschillen, beschikbare voorwaartse verliescompensatie en nog niet gebruikte fiscale verrekenings mogelijkheden wordt een latente belastingvordering opgenomen, maar uitsluitend voor zover het waarschijnlijk is dat er in de toekomst fiscale winsten beschikbaar zullen zijn voor verrekening respectievelijk compensatie. Latente belastingvorderingen worden per iedere verslagdatum herzien en verlaagd voor zover het niet langer waarschijnlijk is dat het daarmee samenhangende belastingvoordeel zal worden gerealiseerd.

De waardering van latente belastingverplichtingen en latente belastingvorderingen wordt gebaseerd op de fiscale gevolgen van de door de vennootschap op balansdatum voorgenomen wijze van realisatie of afwikkeling van haar activa, voorzieningen, schulden en overlopende passiva. Latente belastingvorderingen en -verplichtingen worden gewaardeerd tegen nominale waarde.

DAS Holding is hoofd van de fiscale eenheid. De positie staat bij DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V., omdat zij namens de Holding de afdrachten verricht aan de Belastingdienst. DAS Holding rekent af op basis van het fiscale resultaat van de overige rechtspersonen binnen de fiscale eenheid waarbij de fiscale voor- en nadelen aan die maatschappij worden toegerekend waar deze thuishoren.

Toelichting op de enkelvoudige balans

21. Financiële vaste activa

De onderneming in Amsterdam staat aan het hoofd van de groep en heeft de volgende kapitaalbelangen:

Geconsolideerde deelnemingen

Naam	Vestiging plaats	Aandeel in kapitaal %
DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekering-maatschappij N.V.	Amsterdam	100%
DAS Legal Finance B.V.	Amsterdam	100%

Het verloop van de deelnemingen in groepsmaatschappijen kan als volgt worden gespecificeerd:

(x € 1.000)	2020			2019		
	DAS RB N.V.	DLF B.V.	Totaal	DAS RB N.V.	DLF B.V.	Totaal
Stand per 1 januari	137.841	1.419	139.260	133.835	5.296	139.131
Resultaat boekjaar	6.775	-3.554	3.221	-4.877	-3.875	-8.752
Agioستorting	-	-	-	-	-	-
Uitkering uit de Overige Reserves van DAS Rechtsbijstand N.V.	-11.034	-	-11.034	-	-	-
Mutatie herwaarderingsreserve	6.527	-	6.527	8.882	-	8.882
Saldering negatieve waardering deelneming met vordering op deelneming	-	2.135	2.135	-	-	-
Overige mutaties	-	-	-	1	-2	-1
Stand per 31 december	140.109	-	140.109	137.841	1.419	139.260

DAS Holding N.V. heeft in 2020 een uitkering uit de Overige Reserves ontvangen van DAS Rechtsbijstand N.V. ter hoogte van € 11.034k.

DAS Holding N.V. heeft met het ontvangen bedrag haar verplichting aan DAS Rechtsbijstand N.V. ter hoogte van € 11.034k verrekend.

De vorderingen op groepsmaatschappijen kunnen als volgt worden gespecificeerd:

(x € 1.000)	DAS Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V.		DAS Legal Finance B.V.	
	2020	2019	2020	2019
Stand per 1 januari	-11.034	-9.136	10.903	11.669
Verrekening met uitkering uit overige reserves	11.034	-	-	-
Mutatie	-10.995	-1.898	2.205	-766
Saldering negatieve waardering deelneming met vordering op deelneming	-	-	-2.135	-
Stand per 31 december	-10.995	-11.034	10.973	10.903

Als vergoeding voor de vorderingen op groepsmaatschappijen wordt een marktconform rente percentage gehanteerd (gemiddeld 1,30%; 2019: 1,43%). De vorderingen op groepsmaatschappijen hebben een looptijd van korter dan één jaar.

Voor details over de wijze waarop DAS Holding N.V. de verplichting aan DAS Rechtsbijstand N.V. zal voldoen wordt verwezen naar de gebeurtenissen na balansdatum in noot 29.

22. Liquide middelen

De liquide middelen staan ter vrije beschikking van de vennootschap.

23. Eigen vermogen

Geplaatst en gestort aandelenkapitaal

	2020	2019
(x € 1.000)		
Stand per 1 januari	11.844	11.844
Wijzigingen aandelenkapitaal	-	-
Stand per 31 december	11.844	11.844

Het maatschappelijk kapitaal van de onderneming bedraagt € 64.400k, verdeeld in 700.000 A-aandelen en 700.000 B-aandelen van € 46. Het geplaatst kapitaal van de onderneming bedraagt € 32.300k verdeeld in 351.086 A-aandelen en 351.086 B-aandelen van € 46.

Agioreserve

De agioreserve bestaat uit het boven nominale waarde op aandelen gestort kapitaal. De agioreserve is in 2020 en 2019 ongewijzigd gebleven.

	2020	2019
(x € 1.000)		
Stand per 1 januari	9.746	9.746
Aanpassingen nominale waarde kapitaal	-	-
Stand per 31 december	9.746	9.746

Herwaarderingsreserve

Het verloop van deze reserve kan als volgt worden weergegeven:

	2020	2019
(x € 1.000)		
Stand per 1 januari	10.853	1.972
Herwaarderingsbeleggingen	6.527	8.881
Stand per 31 december	17.380	10.853

Overige reserves

	2020	2019
(x € 1.000)		
Stand per 1 januari	110.479	208.437
Winstverdeling	-10.970	-97.958
Stand per 31 december	99.509	110.479

Onverdeelde winst

	2020	2019
(x € 1.000)		
Stand per 1 januari	-10.970	-97.958
Overboeking naar overige reserves	10.970	97.958
Onverdeelde winst boekjaar	1.256	-10.970
Stand per 31 december	1.256	-10.970

Het solvabiliteitspercentage van DAS Rechtsbijstand bedraagt per 31 december 2020 op basis van Solvency II 175% (de wettelijke Solvency II-ratio 2020 is pas definitief na submittie aan de toezichthouder). De interne norm solvabiliteit in het huidige kapitaalbeleid bedraagt 140%.

24. Voorzieningen

Het verloop van de voorziening kan als volgt worden gespecificeerd:

	2020	2019
(x € 1.000)		
Stand per 1 januari	700	7.000
Dotatie	-	-
Onttrekking	-470	-5.850
Vrijval	-230	-450
Stand per 31 december	-	700

Dit betrof een voorziening die in 2018 gevormd was voor nader onderzoek inzake een fiscaal vraagstuk. Op basis van de huidige inzichten is het restant van deze voorziening vrijgevallen.

25. Kortlopende schulden

Overige schulden

	2020	2019
(x € 1.000)		
Nog te betalen kosten	425	6.480
	425	6.480

De overige schulden hebben een looptijd korter dan één jaar.

De daling van de overige schulden wordt veroorzaakt door de betaling van de verplichtingen ter grootte van € 5,85 miljoen aan de Belastingdienst.

26. Financiële instrumenten

Voor een toelichting op financiële instrumenten wordt verwezen naar de geconsolideerde jaarrekening op pagina 74.

27. Niet in de balans opgenomen activa en verplichtingen

DAS Holding N.V. vormt samen met de volgende entiteiten een fiscale eenheid voor de omzetbelasting:

- DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V.*;
- DAS Legal Finance B.V.*;
- DAS Legal Services B.V.*;
- Cannock Chase Holding B.V.
- Cannock B.V.;
- Cannock Factoring B.V.;
- Cannock Connect Center B.V.;
- Cannock Purchase B.V.;
- Cannock Incasso MKB B.V. (voorheen handelend onder de naam DAS Incasso Arnhem B.V.);
- Mandaat B.V.;
- Cannock Outsourcing B.V.;
- Cannock Incasso Rotterdam B.V.;
- Economic Data Resources B.V. en
- DRA Debt Recovery Agency B.V.

Samen met de entiteiten hierboven aangegeven met een * vormt DAS Holding N.V. ook een fiscale eenheid voor de vennootschapsbelasting.

Uit dien hoofde is de vennootschap aansprakelijk voor alle fiscale verplichtingen die binnen de fiscale eenheden ontstaan. DAS Rechtsbijstand N.V. heeft op basis van een tax sharing agreement de fiscale balansposities van de fiscale eenheid DAS Holding N.V. in haar balans verantwoord. Het hoofd van de fiscale eenheid is DAS Holding N.V. DAS Rechtsbijstand N.V. verricht namens haar de afdrachten aan de Belastingdienst.

Toelichting op de enkelvoudige winst-en-verliesrekening

28. Overige resultaten na belasting

	2020	2019
(x € 1.000)		
Personeelskosten	-	70
Verkoopkosten	-	0
Accountantskosten	211	71
Advieskosten	1.973	2.764
Commissariskosten	206	142
Overige kosten	-213	-440
Rente opbrengsten	-158	-164
Rente kosten	159	146
Belastingen	-214	-372
	1.965	2.219

Onder de overige resultaten na belasting is rente opgenomen die is ontvangen van groepsmaatschappijen van € 118k (2019: € 164k).

De advieskosten zijn gemaakt voor de adviezen omtrent de structuur van DAS.

De overige kosten bestaan grotendeels uit de vrijval voor gemaakte kostenreserveringen.

De baten uit de belastingen zijn het gevolg van de fiscale eenheid voor de vennootschapsbelasting waar DAS Holding N.V. deel van uitmaakt.

Personeel

Gedurende 2020 zijn er geen medewerkers (2019: 0) in dienst geweest bij DAS Holding N.V.

Voorgestelde resultaatbestemming

De voorgestelde resultaatbestemming voor 2020 is het gehele resultaat toe te voegen aan de overige reserves.

29. Gebeurtenissen na balansdatum

DAS Holding N.V. heeft per 31 december 2020 een verplichting aan DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V. ter hoogte van € 10.995k.

Op 8 april 2021 heeft de Raad van Commissarissen het volgende voorstel van de directie goedgekeurd:

- DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V. een uitkering aan DAS Holding N.V. zal doen uit de Overige Reserves ter hoogte van het van € 10.995k.
- dat DAS Holding N.V. hiermee haar verplichting aan DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V. zal verrekenen.

Vervolgens heeft DAS Holding N.V. als aandeelhouder van DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V. op 8 april 2021 besloten:

- dat DAS Nederlandse Rechtsbijstand Verzekeringmaatschappij N.V. een uitkering aan DAS Holding N.V. zal doen uit de Overige Reserves ter hoogte van € 10.995k.

Amsterdam, 8 april 2021

Directie:

.....
Hanneke Jukema
Chief Executive Officer

.....
Jean-Pierre van Lieshout
Chief Financial & Risk Officer

.....
Charles Staats
Chief Commercial Officer

.....
Jaap Witteveen
Chief Transformation Officer

Raad van Commissarissen:

.....
Freek Wansink (voorzitter)

.....
Rob van Holten

.....
Heiko Stüber

.....
Carin Gorter

.....
James Henderson

Statutaire winstverdeling

De winstverdeling is in de statuten geregeld in artikel 17.

Dit artikel houdt onder meer in de bevoegdheid van de Algemene Vergadering van Aandeelhouders om:

- A. uit de winst bedragen af te zonderen voor dotering aan bestaande of nieuw te vormen reserves;
- B. aan het resterende bedrag een nadere bestemming te geven.

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Op pagina 113 tot en met 115 is de controleverklaring van de onafhankelijke accountant opgenomen.

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan: de aandeelhouders en de raad van commissarissen van DAS Holding N.V.

Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen jaarrekening 2020

Ons oordeel

Wij hebbende jaarrekening 2020 van DAS Holding N.V. te Amsterdam gecontroleerd. Naar ons oordeel geeft de in dit jaarverslag opgenomen jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van DAS Holding N.V. op 31 december 2020 en van het resultaat over 2020 in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW.

De jaarrekening bestaat uit:

- de geconsolideerde en enkelvoudige balans per 31 december 2020;
- de geconsolideerde en enkelvoudige winst en verliesrekening over 2020;
- 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 DAS Holding N.V. 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.

Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen andere informatie

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

- het directieverslag, bestaande uit Strategie, trends en ontwikkelingen, Business Review, Vooruitblik 2021, Mens en Maatschappij, Risicomanagement en Solvency II;
- het bericht van de raad van commissarissen;
- de overige gegevens; en
- DAS in vogelvlucht, meerjarenoverzicht, bericht van de CEO, Corporate governance en regelgeving, de Directie, de Raad van Commissarissen.

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

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

Wij hebben de andere informatie gelezen en hebben op basis van onze kennis en ons begrip, verkregen vanuit de jaarrekeningcontrole of anderszins, overwogen of de andere informatie materiële afwijkingen bevat. Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten in Titel 9 Boek 2 BW en de Nederlandse Standaard 720. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening. De directie is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie, waaronder het directieverslag en de overige gegevens in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW.

Beschrijving van verantwoordelijkheden voor de jaarrekening

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

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

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

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

Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening

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

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

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

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel

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

- het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude, het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing;

- het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de entiteit;
- het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door de directie en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan;
- het vaststellen dat de door de directie gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Tevens het op basis van de verkregen controle informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor Inhoud Jaarverslag DAS Holding N.V. 2020 122 gerede twijfel zou kunnen bestaan of de onderneming haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten. voortzetten. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om aandacht in onze 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 controleverklaring te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle--informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een onderneming haar conomstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een onderneming haar continuïteit niet langer kan handhaven;tinuïteit niet langer kan handhaven;
- het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen;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 gebeurtenissenhet evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

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

Wij communiceren met de directie 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, 8 april 2021

Ernst & Young Accountants LLP

w.g. A. Snaak RA

Colofon

Uitgave**DAS Holding N.V.**

De Entree 222, 1101 EE Amsterdam
Postbus 23000, 1100 DM Amsterdam

communicatie@das.nl

www.dasholding.nl

Vastgesteld door de Algemene Vergadering van
Aandeelhouders, 23 april 2021

Redactie

Lindner & Van Maaren

Eindredactie

Corporate Communicatie DAS N.V.

Design en uitvoering

Studio GBN

www.studiogbn.com

Fotografie

Hermien Lam en Jeroen Dietz



Meesters in juridische hulp