

Jaarverslag DELA Groep

2024

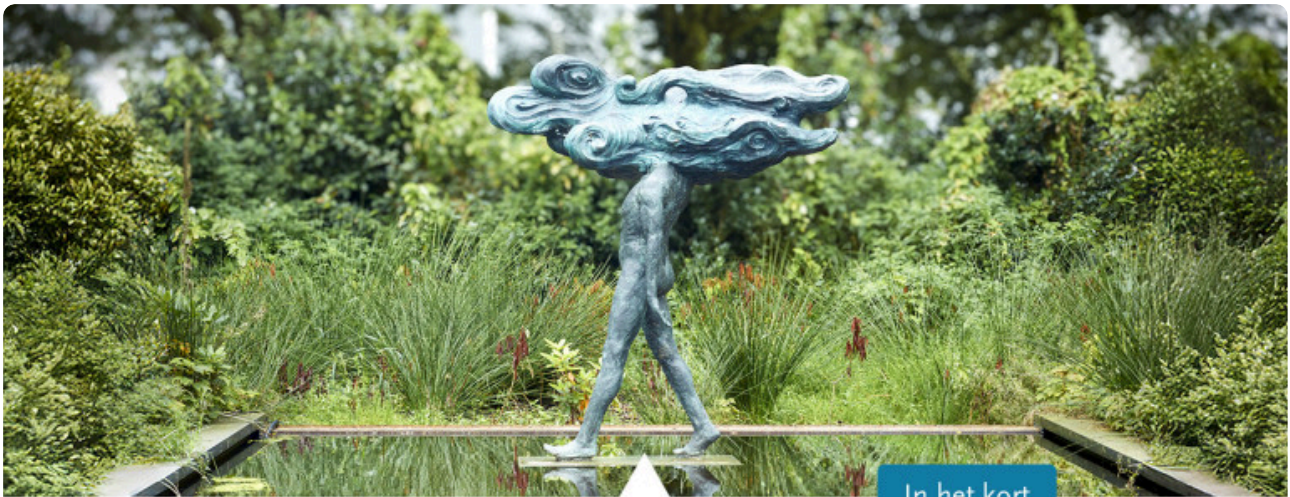


DELA
voor elkaar

Inhoudsopgave

VERSLAG GROEPSDIRECTIE	
In het kort	4
Voorwoord	5
Profiel	7
In beeld	8
Kerncijfers	10
Bedrijfsmodel	16
Resultaten	22
Duurzaamheid	34
Governance	95
Vooruitblik	109
VERSLAG RVC	
Verslag rvc	112
JAARREKENING	
Geconsolideerde Jaarrekening	120
Enkelvoudige jaarrekening	173
OVERIGE GEGEVENS	
Statutaire resultaatverdeling	181
Verklaring van de onafhankelijke accountant	182
Over dit verslag	202
BIJLAGEN	
Begrippenlijst	204
Bijlagen duurzaamheidsverslag	207

In het kort



In het kort

Voorwoord

Op de voorkant van ons jaarverslag 2024 prijkt het kunstwerk 'Hermes, de wolkendrager', van kunstenaar Van Soom. Deze bijzondere creatie, gelegen in de vijver bij de grote aula van ons Crematorium Maaslanden in Vlijmen, verbeeldt Hermes als boodschapper tussen hemel en aarde, god van de slaap en dromen. Van Soom spreekt gepassioneerd over zijn kunstwerk: "Ik beeld me graag in dat elke wolk kennis en wijsheid met zich meedraagt. Kennis en wijsheid die afkomstig is van onze overleden voorgangers. Wie zijn hoofd in zo'n wolk steekt, krijgt de tools om vragen te beantwoorden en oplossingen te vinden. Hoe mooi is het te denken dat al eeuwenlang die kennis van onze voorgangers zomaar vrij kan rondzweven? Hoe mooi is het te denken dat je met hen en de wolken mee kunt reizen."

DELA bestaat dit jaar 88 jaar en onze voorgangers hebben hun wijsheid goed en stevig verankerd in onze coöperatieve structuur. Daar zijn wij trots op en dit vormt nog elke dag ons kompas. Net als in 1937 staat het belang van onze leden en klanten voorop. Wij zijn gericht op de zeer lange termijn, met onze verzekeringen hebben wij immers nu al verplichtingen die lopen tot in de volgende eeuw. Dan zullen wij moeten zorgen dat wij er ook dan nog staan als een moderne organisatie die met haar tijd is meegegaan. Voortdurend vernieuwen en ontwikkelen is daarom heel belangrijk.

Aandacht is mensenwerk

Aandacht hebben voor onze leden en klanten is dan ook niet toevallig het onderwerp van onze campagne op televisie. Door onze eigen collega's in beeld te brengen, willen wij laten zien wat ons elke dag drijft: het met veel invoelingsvermogen begeleiden van nabestaanden in het vormgeven van een persoonlijk afscheid zodat zij hun overleden dierbare het mooist kunnen herinneren. Wij zijn daarom trots dat de klanttevredenheid, die al jaren op een hoog niveau is, in 2024 verder steeg. Ook zagen wij een toename in het aantal verzekerden, uitvaarten en crematies. Onze dienstverlening is mensenwerk. Daarom is medewerkertevredenheid voor ons erg belangrijk. Wij zien dat deze al enkele jaren steeds wat terugloopt en wij werken er hard aan om dit weer te keren.

DELA-brede verbondenheid

Sinds eind 2022 kunnen Belgische verzekerden lid worden van de coöperatie en België krijgt nu een eigen afdeling in de algemene vergadering. Intern kijken wij ook steeds meer DELA-breed en stimuleren wij internationale samenwerking. Hiermee willen wij het professioneel niveau verder verhogen en synergievoordelen behalen.

Verantwoorde groei en robuustheid

Het afgelopen jaar hebben wij verder gewerkt aan de robuustheid van onze organisatie. Er ging heel wat energie naar het implementeren van wet- en regelgeving. Denk hierbij aan de Digital Operational Resilience Act (DORA) en de Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD). Plannen om verder te verduurzamen legden wij bijvoorbeeld vast in het klimaattransitieplan. Over onze keuzes en de impact hiervan rapporteren wij dit jaar voor het eerst middels het duurzaamheidsverslag.

Bouwen aan de toekomst door verbinding

Terwijl wij terugkijken op een jaar met mooie resultaten, richten wij onze blik ook op de toekomst. Wij geven vorm aan onze strategische koers voor de jaren 2026 tot en met 2030. Daarbij leggen wij de nadruk op samenwerking en synergie op meerdere niveaus. Wij streven naar een continue verbinding met onze leden en klanten en energiegevend onderlinge verbindingen binnen DELA Groep en de bredere samenwerking binnen de sector.

Dit jaar namen wij voor het eerst zitting in de groepsdirectie van DELA. Wij zoeken voortdurend de verbinding met onze collega's in de DELA-wolk, zodat wij optimaal kunnen profiteren van de gezamenlijke wijsheid en expertise.

Wij willen dan ook onze dank hiervoor uitspreken aan onze collega's, maar ook aan onze leden, klanten, leveranciers, partners en collega-uitvaartondernemers die gebruikmaken van onze locaties. Samen blijven wij bouwen aan een sterke, betrouwbare, toekomstbestendige en mensgerichte organisatie.

En zo, net zoals Hermes die wolken draagt, dragen wij samen de wijsheid en waarden van onze coöperatie verder de toekomst in.

Eindhoven, 7 mei 2025

De groepsdirectie

Sandra Schellekens - Lyppens, CEO

Godelieve van Velsen, CFRO

Tom van der Spek, CTO

Geert Deschoolmeester, Groepsdirecteur verzekeren



Profiel

Coöperatie DELA (kortweg DELA) is een internationale verzekeraar en uitvaartorganisatie.

Wij zijn trouw gebleven aan de kern waar het mee begon. Ruim 88 jaar later bieden wij als DELA nog steeds deze financiële zekerheid en zorg bij het afscheid van een dierbare. Tegelijkertijd zijn wij volop in beweging en bouwen wij samen met onze klanten en leden aan een sterke en betrokken coöperatie.

Het coöperatieve karakter staat centraal: de winst die wij maken, gebruiken wij onder andere om de premiestijging te beperken en onze solvabiliteit te versterken. Onze leden hebben via de algemene vergadering een belangrijke stem. Wij nemen hen mee in belangrijke ontwikkelingen en zij denken met ons mee. Wij bouwen continu verder, altijd vanuit het gezamenlijk belang.

'Leden hebben een belangrijke stem'

Onze vakmensen staan dagelijks met raad en daad klaar voor onze leden, verzekerden, nabestaanden, gasten en collega-uitvaartondernemers. Dit doen zij met persoonlijke zorg en aandacht. Door te luisteren naar de specifieke wensen en behoeften kunnen wij onze activiteiten en diensten nog beter hierop afstemmen. Zo spelen wij flexibel in op de veranderende vraag en omstandigheden, waarbij wij laten zien wat wij als DELA kunnen betekenen.

Wij zijn met onze verzekeringen actief in drie landen: Nederland, België en Duitsland. In Nederland en België verzorgen wij ook uitvaarten vanuit eigen locaties. In Nederland heeft DELA meerdere uitvaartcentra en crematoria. In België zorgt DELA met uitvaartcentra, crematoria en een repatriëringscentrum voor een waardig afscheid. DELA Duitsland heeft geen uitvaartlocaties. Vanuit het kantoor in Düsseldorf biedt het uitsluitend verzekeringen aan. Naast verzekeringen biedt DELA Duitsland via partners ook nazorg aan als voordeel voor 'mitgliedern'.



In het kort

In beeld



januari

Nieuwe bestuursvoorzitter
Sandra Schellekens is officieel geïnstalleerd als bestuursvoorzitter van DELA Groep en is tevens directievoorzitter van DELA Nederland. Zij volgt hiermee Edzo Doeve op die met pensioen gaat. Haar rol van CEO van DELA België is ingevuld door Geert Deschoolmeester.



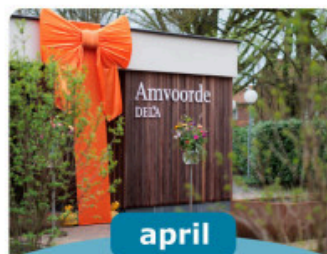
februari

Landelijke campagnes
De Nederlandse campagne 'Omdat elk leven oneindig aandacht verdient' en de Belgische campagne 'Toewijding' zijn te zien op televisie. Hiermee tonen wij de warme, menselijke en zorgzame kant van ons uitvaartbedrijf.



maart

Nieuw horeca-assortiment
Wij starten een proef met een nieuw, eigentijds, gevarieerd en duurzaam horeca-assortiment op onze Nederlandse locaties.



april

Heropening DELA Amvoorde
Het uitvaartcentrum in Amersfoort onderging een grote verbouwing. Het transformeerde naar een moderne en sfeervolle locatie. De vernieuwde locatie wordt feestelijk en onder grote belangstelling geopend.

**mei****Lidmaatschap België**

Alle Belgische verzekerden van het DELA Uitvaartzorgplan kunnen vanaf nu lid worden. Daarmee groeit het aantal Belgische leden van de coöperatie met 450.000 leden naar totaal 540.000 leden.

Nieuw bestuurslid (foto)

Tijdens de Algemene Vergadering in mei is Godelieve van Velsen benoemd als CFRO. Zij volgt Jon van Dijk op die in juli met pensioen gaat. Godelieve blijft CFO van DELA Nederland tot er een opvolger is gevonden.

**juni****Lancering lespakket in België**

DELA introduceert samen met uitgever Plantyn een lespakket dat kleuters en kinderen van de basisscholen in België helpt omgaan met de dood.

**juli****Afronding overname Aerdehof**

Aangezien wij als DELA in die Limburgse regio veel verzekerden hebben en veel uitvaarten verzorgen, is het belangrijk in Venlo en omgeving ook eigen faciliteiten te hebben.

**augustus****Resultaten Nationaal Onderzoek naar de Dood**

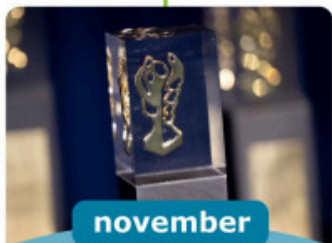
Uit het jaarlijks door DELA gehouden onderzoek blijkt dat meer dan de helft van de Nederlanders meer ruimte en tijd wenst om een verlies te verwerken, bijvoorbeeld via een wettelijk rouwverlof.

**september****DELA Duitsland uitgeroepen tot Maklers Liebling**

Met het product Sterbegeld (eerste plaats) en Risicoleben (tweede plaats) is DELA in Duitsland wederom uitgeroepen tot Maklers Liebling.

**oktober****Uitbreiding groepsdirectie: Chief Transformation Officer**

Tom van der Spek start als CTO. In deze nieuwe verantwoordelijkheid levert hij een bijdrage aan onze strategie en geeft hij sturing aan IT.

**november****Opnieuw Goud in België**

DELA België wint voor de achtste keer op rij de DECAVI-award voor de beste uitvaartverzekering. Zij wint de prijs op basis van rentabiliteit, verzekeringseigenschappen, communicatie en innovatie.

**december****A-rating Assekurata**

In december heeft DELA opnieuw een A-rating gekregen van Assekurata. Deze rating betekent dat DELA als een financieel robuuste organisatie wordt beoordeeld.



In het kort

Kerncijfers



Klanttevredenheid

62 in 2023



Reputatie

68 in 2023



Medewerkers

2.225 in 2023



Medewerkerstevredenheid

38 in 2023



Verzekerden

5,54 miljoen in 2023



Uitvaarten

53.707 in 2023



Crematies

50.277 in 2023



Winstdeling

€ 249,2 miljoen in 2023



Omzet kernactiviteiten

€ 1.097 miljoen in 2023



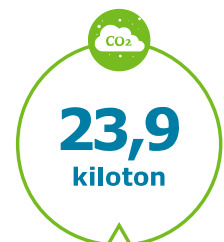
Solvabiliteit

208% in 2023



Gemiddelde dekkingsgraad

251% in 2023



CO₂-emissie

25,2 kiloton in 2023

Financieel

	2024	2023	2022	2021	2020
Omzet					
x € 1.000					
Omzet Verzekeren	743.941	712.701	669.011	592.472	516.792
Omzet Uitvaartbedrijf	417.536	383.684	365.121	317.723	267.633
Overige omzet	714	757	39	3.236	148
Bruto omzet	1.162.191	1.097.142	1.034.171	913.431	784.573
Verdeling van opbrengsten uit beleggingen					
x € 1.000					
Netto beleggingsresultaat	554.500	336.648	-841.467	646.420	74.659
Af: voor toekomstige verzekeringsuitkeringen*	-204.959	-189.851	-178.841	-160.094	-144.482
Resteert voor financiële positie coöperatie**	349.541	146.797	-1.020.308	486.326	-69.823
Winstdeling					
x € 1.000					
Winstdeling	281.247	249.224	43.654	5.940	42.994
Balans					
x € 1 miljoen					
Balanstotaal	10.271	9.453	9.005	9.680	7.120
Waarde beleggingen	9.698	8.842	8.470	9.080	6.592
Technische voorziening	8.580	8.021	7.532	7.172	5.155
Eigen vermogen***	1.153	1.009	1.061	1.782	1.343
... in percentage van technische voorziening	13%	13%	14%	25%	26%
Verzekerd kapitaal					
x € 1 miljoen					
Verzekerd kapitaal	79.773	78.605	72.970	68.678	57.841
Dekkingsgraad					
Gemiddelde dekkingsgraad****	217%	251%	195%	129%	122%
Solvabiliteit					
Solvency II-ratio	200%	208%	226%	236%	221%

* Op basis van een rekenrente toegevoegd aan de technische voorziening.

** Opbrengsten uit beleggingen, beschikbaar voor vermogensaanwas.

*** Aanpassing eigen vermogen 2023 ten opzichte van voorgaande publicatie als gevolg van fourterstel.

**** Het gemiddelde van 12 standen ultimo maand. De gemiddelde dekkingsgraad vormt de basis voor de winstdeling in het opvolgende jaar.

Niet-financieel

	2024	2023	2022	2021	2020
Klanttevredenheid					
<i>NPS</i>					
Nederland	60	57	58	56	61
België	70	68	69	70	70
Duitsland	49	53	51		
Totaal	64	62	63	64	66
Reputatie					
<i>Nederland, Stakeholderwatch pulse</i>					
Leden	81	78	77	77	
Niet-leden	67	66	60	56	
Totaal	74	72	66	63	
<i>België, Stakeholderwatch pulse</i>					
Totaal	67	63			
Medewerkerstevredenheid					
<i>Effectory eNPS</i>					
Nederland	27	36	44	51	
België	54	53	53	54	
Duitsland	10	8	-	-	
Totaal	30	38	45	52	
Medewerkers					
<i>Fte, ultimo jaar</i>					
Nederland	1.806	1.746	1.606	1.735	1.154
België	438	434	430	416	408
Duitsland	54	45	38	28	23
Totaal	2.298	2.225	2.074	2.179	1.585
CO2-uitstoot*					
<i>x 1 ton. Netto, excl. beleggingen</i>					
Scope 1	9.828	10.495	-	13.544	2.913
Scope 2	370	711	-	2.263	517
Scope 3	13.685	14.040	-	16.046	26.155
Totaal	23.884	25.245	-	31.853	29.585

* Aanpassing CO2-uitstoot ten opzichte van voorgaande publicatie als gevolg van herziening model. Voor 2022 ontbreekt teveel data om een herberekening te kunnen doen.

Verzekeraar

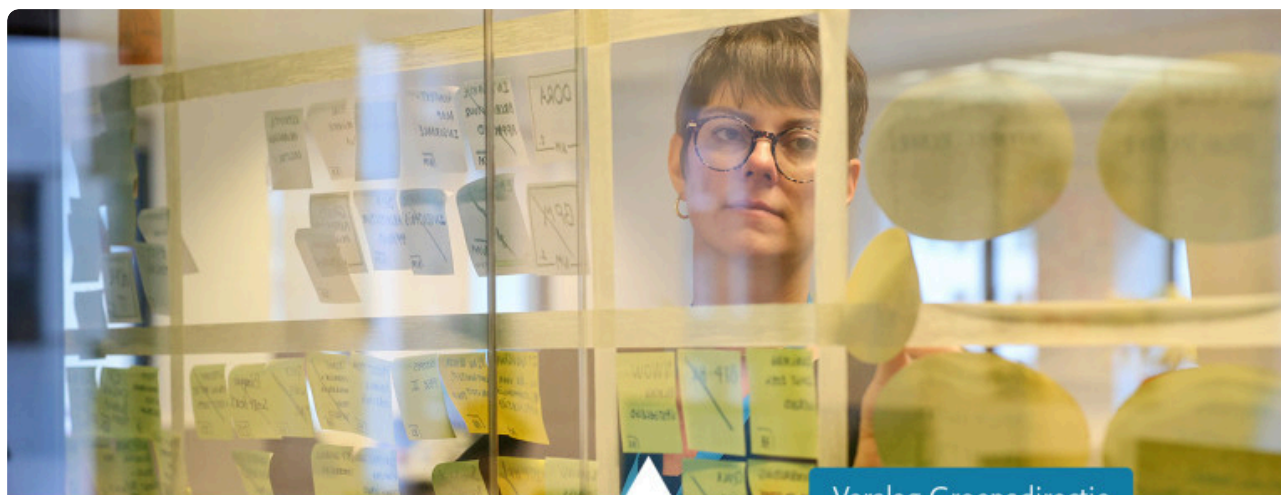
	2024	2023	2022	2021	2020
Klanttevredenheid verzekerden nieuw en mutaties					
<i>NPS</i>					
Nederland	47	44	46	51	53
België	61	59	60	58	57
Duitsland	49	53	51	49	
Totaal	58	56	57	56	52
Klanttevredenheid verzekerden klantenservice					
<i>NPS</i>					
Nederland	46	43	45	39	50
België	63	60	59	68	59
Totaal	50	49	50	57	56
Verzekerden					
<i>Aantal ultimo jaar</i>					
Nederland	4.277.150	4.296.572	4.295.361	4.287.483	3.304.917
België*	977.541	947.996	928.029	908.822	878.088
Duitsland	321.551	294.373	266.072	103.786	67.195
Totaal	5.576.242	5.538.941	5.489.462	5.300.091	4.250.200
Premie-inkomen					
<i>x € 1.000. Na aftrek herverzekeringspremie</i>					
Uitvaartverzekeringen, Nederland	418.456	392.764	382.553	324.638	277.669
Leefdoorplan, Nederland	29.299	29.683	30.052	30.309	30.200
Spaarplan, Nederland	44.393	58.303	75.004	79.571	69.694
Totaal Nederland	492.148	480.749	487.609	434.518	377.563
België	173.130	161.889	146.089	136.258	128.763
Duitsland	78.663	70.063	35.313	21.696	10.466
Totaal	743.941	712.701	669.011	592.472	516.792

* Aanpassing aantal verzekerden België 2023 ten opzichte van voorgaande publicatie. Vanaf 2024 hanteren we een andere definitie, voor de vergelijkbaarheid zijn de 2023 cijfers ook aangepast.

Uitvaartbedrijf

	2024	2023	2022	2021	2020
Klanttevredenheid nabestaanden					
<i>NPS</i>					
Nederland	74	72	71	72	73
België	82	82	81	82	80
Totaal	77	76	76	77	76
Uitvaarten					
<i>Aantal</i>					
Nederland	43.155	41.028	39.800	36.168	32.715
België	12.993	12.679	12.764	11.995	13.446
Totaal	56.148	53.707	52.564	48.163	46.161
Crematies					
<i>Aantal in eigen crematoria</i>					
Nederland	44.827	43.083	42.955	32.747	26.296
België	7.140	7.194	7.301	7.661	9.306
Totaal	51.967	50.277	50.256	40.408	35.602
Omzet					
<i>x € 1.000</i>					
Nederland	342.902	312.060	298.580	258.431	206.656
België	74.634	71.624	66.541	59.292	60.977
Totaal	417.536	383.684	365.121	317.723	267.633

Verslag Groepsdirectie



Verslag Groepsdirectie

Ons bedrijfsmodel

Ons bedrijfsmodel draait om twee kernactiviteiten: verzekeren en uitvaarten.

Wij streven ernaar om een betaalbare en waardige uitvaart voor iedereen mogelijk te maken, ongeacht hun achtergrond. Bovendien willen wij de kosten van de uitvaart en de verzekering betaalbaar houden. Een uitvaart van nu is over dertig jaar duurder door inflatie. Dat draagt er doorgaans aan bij dat ieder jaar de premie van de uitvaartverzekering stijgt. Als coöperatie houden wij deze premiestijging zo laag mogelijk. Dat doen wij in de eerste plaats door de uitvaartkosten zo min mogelijk te laten stijgen. Doordat wij grotendeels vanuit eigen locaties uitvaarten verzorgen, hebben wij hier direct invloed op. Met onze sterke collectieve inkoopkracht en het beleggen van de inleg, houden wij uitvaartverzekeringen waardevast en de premies betaalbaar. Ook bieden we andere verzekeringen tegen een scherpe premie aan.

Ons bedrijfsmodel biedt een stevig fundament, dat ons helpt bij het realiseren van onze ambitie.

Ambitie

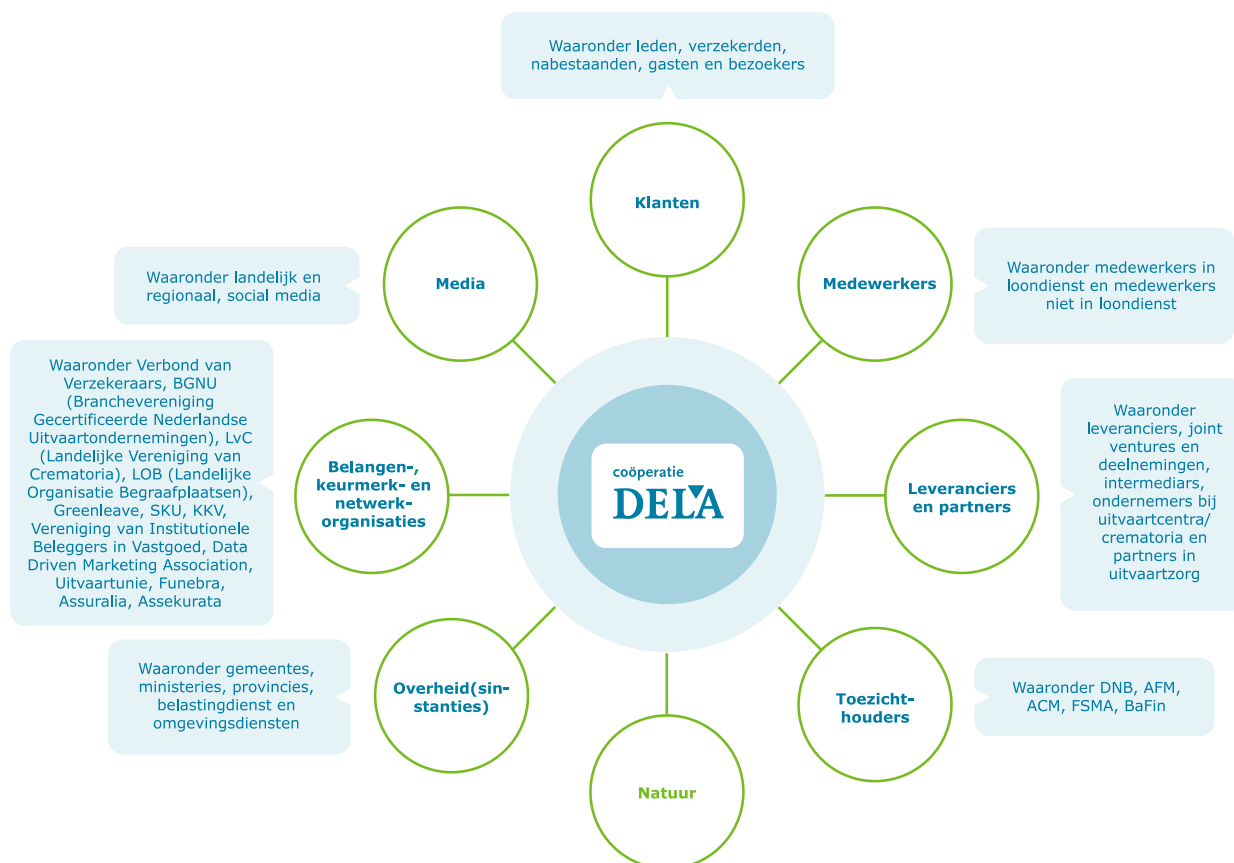
“Wij bieden financiële zekerheid en ontzorgen onze leden en klanten rondom ‘overlijden en doorgeven’.”

Het is hiervoor belangrijk om te blijven groeien. Dit doen wij door het aanbieden en verbreden van producten en diensten gerelateerd aan onze twee kernactiviteiten. Wij spelen zo in op de huidige en toekomstige behoeften van onze leden, klanten, nabestaanden, gasten en collega-uitvaartondernemers waarmee wij samenwerken.

Stakeholders

DELA heeft dagelijks te maken met veel organisaties, klanten en andere betrokkenen. Al deze groepen tezamen worden ook wel stakeholders genoemd. Door actief in dialoog te treden met onze stakeholders, versterken wij niet alleen de banden, maar bevorderen wij ook wederzijds begrip en vertrouwen. Dit proces stelt ons in staat om waardevolle inzichten te verkrijgen, waarmee wij onze kernactiviteiten kunnen optimaliseren en beter kunnen inspelen op de behoeften en verwachtingen van onze stakeholders. Door hun feedback en suggesties serieus te nemen, dragen wij bij aan een duurzame en transparante bedrijfsvoering. Dit leidt uiteindelijk tot gedeelde waardecreatie.

In het schema hieronder tonen wij een overzicht van de diverse stakeholders waar wij mee te maken hebben.



Stakeholderdialogen

De stakeholderdialogen vormen een integraal onderdeel van onze werkwijze, zoals klantenservicegesprekken en periodieke evaluaties met partners en leveranciers. Ook formele vergaderingen, bijvoorbeeld met toezichthouders en de algemene vergadering, maken deel uit van de stakeholderdialoog. Onze relatie met leden en verzekerden gaat verder dan alleen de polis; het draait om een langdurige verbondenheid. Wij zetten niet alleen directe communicatie in, maar bijvoorbeeld ook periodieke enquêtes via ons online coöperatiepanel. Dit heeft in 2024 waardevolle inzichten opgeleverd, bijvoorbeeld rondom nieuwe diensten voor rouwverwerking en omgaan met verlies.

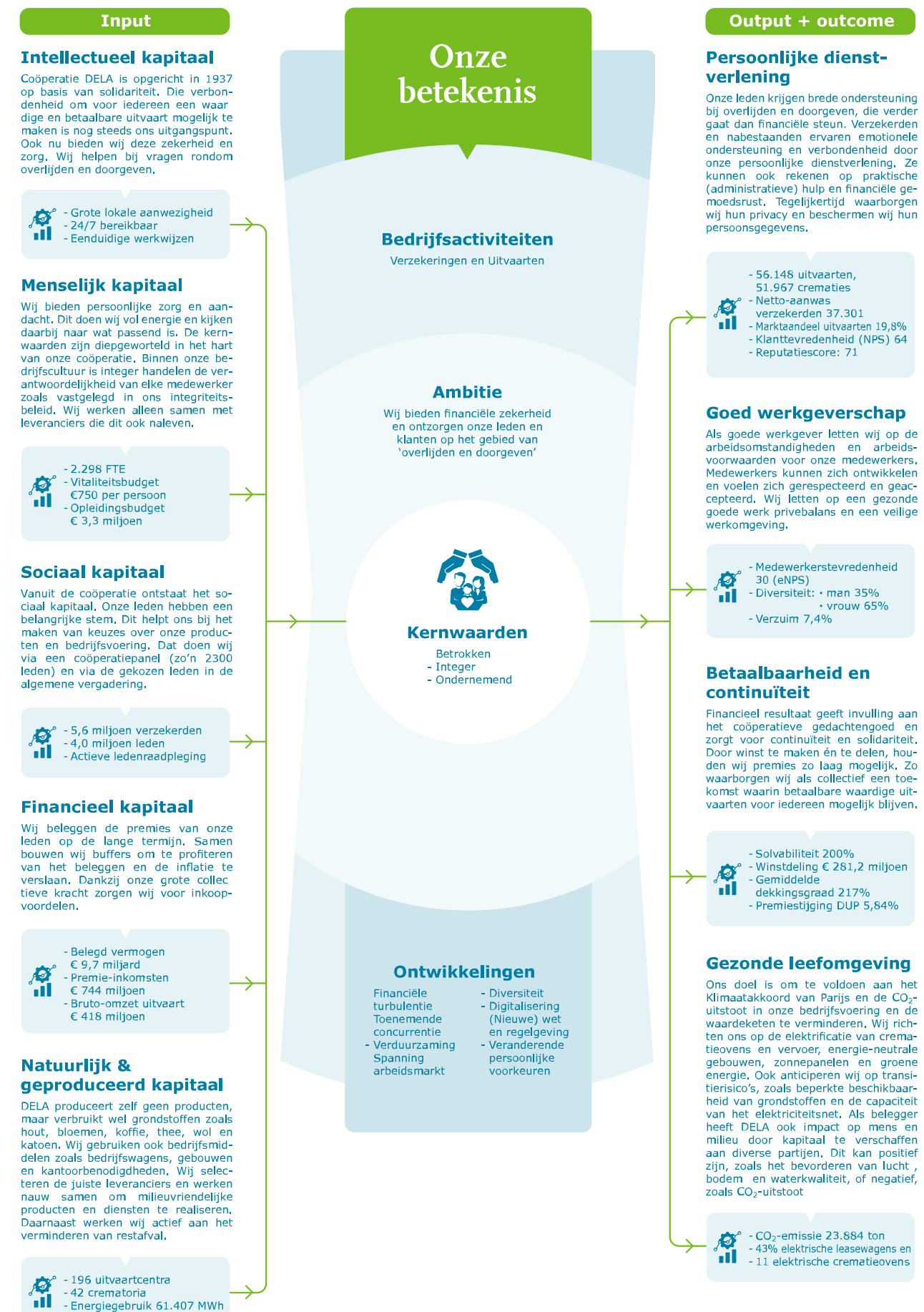
Wij formuleren komend jaar een nieuwe meerjarenstrategie voor 2026-2030. In deze strategie nemen wij bijvoorbeeld de feedback van onze klanten mee dat innovatie moet plaatsvinden vanuit onze kernactiviteiten verzekeren en uitvaarten. Ook nemen wij de geïdentificeerde impacts op de mensen en het milieu mee. Tijdens de totstandkoming van deze strategie plannen wij enkele workshops in voor leden van de algemene vergadering, zodat zij mee kunnen denken en input geven.

Samenwerken

Wij vinden het ook belangrijk om samen te werken en zijn dan ook verbonden aan verschillende brancheorganisaties. Zowel voor verzekeren (Verbond van verzekeraars en Assuralia) als in het uitvaartbedrijf (BGNU, LOB, LVC, Uitvaartunie en Funebra). In de branches bespreken wij binnen een breder netwerk sectorbrede onderwerpen zoals wetwijzigingen of CAO-afspraken. Samenwerken helpt ook bij het delen van kennis en ervaringen, wat de kwaliteit van de dienstverlening verhoogt. Dit maakt het voor nabestaanden makkelijker om alle benodigde diensten in één keer te regelen.

In ons duurzaamheidsverslag gaan wij meer in detail in op stakeholderengagement met onze primaire stakeholders.

Waardecreatiemodel



Ontwikkelingen

Er is een aantal ontwikkelingen dat van invloed is op het succesvol realiseren van onze ambitie. Het is dan ook belangrijk deze ontwikkelingen te volgen en -waar mogelijk- hierop te anticiperen. In 2024 hadden deze ontwikkelingen impact op onze bedrijfsvoering.

1. Financiële turbulentie

In 2024 zagen wij op financieel gebied een divers beeld. Ondanks geopolitieke onrust is 2024 een goed beursjaar gebleken. Tegelijkertijd kwam de gemiddelde inflatie in Nederland uit op 3,3% (bron: Centraal Bureau voor de Statistiek). Hoewel dit een stuk lager is dan in eerdere jaren, blijft de inflatie in Nederland hoger dan in de rest van het Eurogebied. Dit komt met name door een hogere vraag, hogere huren en een hogere loongroei. Door de inflatie stegen onze uitvaartkosten en wij zagen ons dan ook genoodzaakt om de prijzen in uitvaartcentra voor bijvoorbeeld horeca te verhogen.

Ondanks de financiële turbulentie, heeft onze hoge dekkingsgraad geresulteerd in een recordbedrag aan winstdeling van ruim € 281,2 miljoen. Per 1 januari 2025 is voor het DELA Uitvaartplan in Nederland een premiestijging van 5,84% doorgevoerd. Zonder winstdelingsregeling was de premiestijging 10,28% geweest.

2. Toenemende concurrentie: klanttevredenheid, lokale aanwezigheid en onderscheidend vermogen belangrijk

Sinds 2014 is het aantal Nederlandse bedrijven dat zich bezighoudt met uitvaarten met bijna 70 procent gestegen. Waar er destijds circa 1.850 uitvaartbedrijven waren, zijn dat er nu ruim 3.000. Het zijn vooral zzp'ers die de groei hebben veroorzaakt. Bijna 2.000 van de uitvaartverzorgers zijn zzp'er. Voor de klanten betekent dit meer keuze en het wordt daardoor nog belangrijker om als DELA onderscheidend te blijven met een sterke focus op klanttevredenheid en lokale aanwezigheid.

DELA werkt dan ook hard aan het borgen en verhogen van de klanttevredenheid. Met verschillende kwaliteitsprogramma's blijven wij ervoor zorgen dat iedereen dezelfde zorg en aandacht ervaart.

Het vergroten van de lokale aanwezigheid doen wij door samenwerkingen aan te gaan of overnames te doen. In 2024 hebben wij een aantal overnames gedaan zoals Dordrecht & Omstreken in Nederland en Van De Vyver in België. Ook hebben wij de integratie van CVU afgerond.



Ook de DELA naam op de gevels van alle voormalig Yarden locaties zorgde in 2024 in Nederland voor hogere lokale zichtbaarheid. In België verhoogden wij de lokale zichtbaarheid door de naam DELA voor het eerst officieel op de uitvaartlocaties (in België uitvaarthuizen) te plaatsen. Ook landelijk hebben wij onze zichtbaarheid vergroot, door in 2024 zowel in Nederland als in België te kiezen om de warme, menselijke en zorgzame kant van ons uitvaartbedrijf uit te lichten in landelijke televisie- en radiocampagnes.

3. Verduurzaming

Verduurzaming wordt een steeds belangrijker thema in de uitvaartbranche. Uit onderzoek blijkt dat 55% van de Nederlanders verwacht dat de mogelijkheden die worden aangeboden voor het invullen van een afscheid zo duurzaam mogelijk zijn. Ook maken mensen steeds vaker bewust duurzame keuzes. Wij spelen in op de vraag naar ecologische en duurzame uitvaartopties met bijvoorbeeld bloemenbanden, kisten van duurzame materialen of opbaarplanken en biologische urnen.

4. Spanning op de arbeidsmarkt

De spanning op de arbeidsmarkt bleef ook in 2024 een uitdaging. Nederland, België én Duitsland hebben de krapste arbeidsmarkten op dit moment binnen Europa. Dit leidde bij ons tot hogere wervingskosten. Ondanks een lichte daling, vinden wij ons personeelsverloop nog hoog. Daarom hebben wij extra aandacht voor het verbeteren van de werkdruk en het bieden van aantrekkelijke arbeidsvoorwaarden. Wij bieden flexibiliteit in de arbeidsvoorwaarden en kijken naar zaken als vitaliteit, verzuim, inwerktrajecten en doorgroei- en ontwikkelingskansen. Een sabbaticalregeling, een opleidingsprogramma voor aankomend leidinggevend en een vitaliteitsbudget per medewerker zijn hier concrete voorbeelden van. Ook bieden wij jonge hulpkrachten die nog op school zitten of medewerkers die doorwerken na hun pensionering diverse mogelijkheden.

5. Diversiteit

De toenemende diversiteit van de samenleving heeft een steeds grotere invloed op DELA. Klanten gaven vaker aan dat zij uitvaartdiensten willen die bij hun culturele, religieuze of persoonlijke voorkeuren passen. Wij spelen hier met onze uitvaarten en uitvaartlocaties op in door bijvoorbeeld wasgroepen, die rituele wassingen verzorgen, optimaal te faciliteren met voorzieningen die nodig zijn voor de rituele wassing.

Ook als werkgever is diversiteit en inclusie voor DELA een belangrijk thema. Wij hechten eraan dat ons personeelsbestand een afspiegeling vormt van de samenleving, dat iedereen gelijke kansen krijgt en zich veilig voelt om zichzelf te zijn. DELA werkt momenteel aan een plan om diversiteit, gelijkwaardigheid en inclusie te bevorderen. Dit plan wordt in 2025 vastgesteld.

6. Digitalisering

In 2024 stond digitalisering bij DELA in dienst van het verder verrijken van onze dienstverlening en het verhogen van de klanttevredenheid. Zo investeren wij groepsbreed in een gebruiksvriendelijke online portal voor het afsluiten van polissen, het beheren van uitvaartwensen en het vereenvoudigen van de administratieve processen. Denk verder bijvoorbeeld aan digitale mogelijkheden voor het samen met ons regelen van uitvaarten en het aanbieden van online condoleances tot het gebruik van virtuele herdenkingen of het eenvoudig online aanvragen en afsluiten van verzekeringsproducten. Digitale hulpmiddelen ter ondersteuning van rouw zien wij ook steeds vaker en daar hebben wij binnen DELA aandacht voor.

Kunstmatige intelligentie biedt vele kansen. Het kan echter ook het rouwproces verstoren. Het is daarom een belangrijk onderwerp om met overheid, ethici en experts op het gebied van privacy en technologie goed na te denken over zogenaamde 'grief tech': slimme chatbots en levensechte hologrammen die overledenen weer tot leven wekken. Hier hebben wij in België bijvoorbeeld het afgelopen jaar publiekelijk aandacht voor gevraagd.

7. (Nieuwe) Wet- en Regelgeving

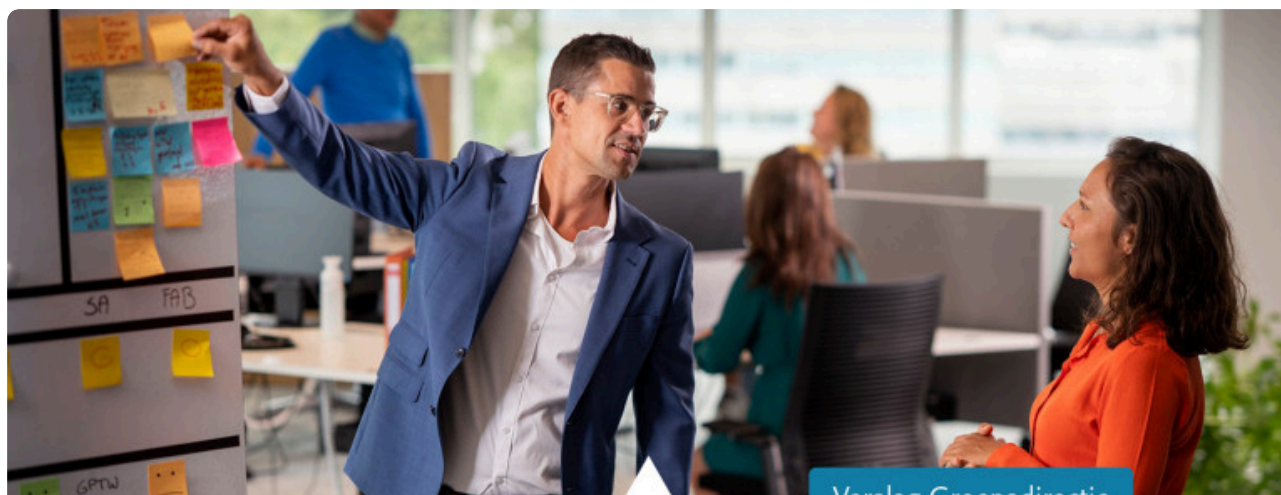
De focus op strengere regelgeving, vooral op het gebied van, transparantie, risicomanagement, duurzaamheid en corporate governance, nam toe. Bedrijven moeten voldoen aan nieuwe regelgeving op zowel nationaal als internationaal niveau, zoals CSRD, DORA, AVG en sanctiewetgeving. Binnen DELA hebben wij in 2024 veel aandacht besteed aan deze wet- en regelgeving en de verwachting is dat dit de komende periode niet af zal nemen. Steeds meer wet- en regelgeving heeft een Europees karakter. Dit vraagt om een aanpak die over grenzen heen kijkt en er wordt dan ook meer en meer samengewerkt om dit te realiseren in alle landen waar wij actief zijn. Dit vergroot

tevens onze efficiëntie en effectiviteit. Aanvullend hebben wij in Nederland nog een programma 'Beheerst Ondernemen'. Hiermee willen wij operationele en compliance risico's effectiever beheersen. In 2025 gaan wij verder met de implementatie.

8. Veranderende persoonlijke voorkeuren

Het aantal crematies is in de afgelopen decennia flink gestegen. In ruim 68% van de gevallen wordt in Nederland gekozen voor cremeren in plaats van begraven. Dit percentage ligt zelfs op 80% in Vlaanderen. Wel zien wij dat dit percentage langzaam stagneert en de verwachting is dat de vraag naar nieuwe vormen van lijkbezorging de komende jaren zal toenemen. Als DELA zien wij ook meer en meer veranderend consumentengedrag door de diverse generaties in de samenleving: of het nu gaat om babyboomers of genZ: iedere groep heeft zijn eigen voorkeuren. De ene groep hecht waarde aan een traditioneel afscheid en de andere groep ziet een uitvaart als een gelegenheid om het leven te vieren.

Ook zien wij een voorzichtige vraag naar online rouwbrieven. Dit betekent dat wij als DELA nog meer inzetten op maatwerk en een persoonlijke benadering van uitvaarten en innovatie bijvoorbeeld via online-hulpmiddelen. Denk bijvoorbeeld aan de toenemende belangstelling voor zelfregie in de uitvaartplanning. De introductie van een nieuw CRM-systeem voor onze Belgische klanten en leden zal ervoor zorgen dat onze dienstverlening en communicatie ook daar nog beter afgestemd is op hun persoonlijke voorkeuren. Door lokale marktwerkingsplannen en verhoogde aandacht voor ondernemerschap als één van onze kernwaarden zoeken wij nog beter en sneller aansluiting bij de wensen en behoeften van bestaande klanten en ook niet-verzekerden in de regio's waar wij actief zijn. Zo maken wij duidelijk dat wij er voor iedereen zijn.



Verslag Groepsdirectie

Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het boekjaar 2024 gepresenteerd. Dit hoofdstuk is opgedeeld in klanten, verzekeren, uitvaarten, DELA Fonds en sponsoring, bedrijfsvoering en financieel. Medewerkers zijn opgenomen in het hoofdstuk duurzaamheid.

Klanten

Wij bieden leden, verzekerden en nabestaanden (samen: klanten) als onze belangrijkste stakeholders financiële zekerheid en ontzorgen onze klanten rondom afscheid. Het verzekeren en het verzorgen van uitvaarten vormen onze kernactiviteiten.

Met onze verzekeringsproducten zijn wij actief in de Nederlandse, Belgische en Duitse markt. In Nederland en België hebben wij eigen uitvaartbedrijven.

Klanttevredenheid en reputatie

Het bieden van kwalitatief hoogwaardige dienstverlening stond ook in 2024 centraal. Op diverse momenten in onze persoonlijke dienstverlening meten we de tevredenheid van onze klanten. Deze meting vormt de belangrijkste bron voor sturing, lering en verbetering op dit gebied. Wij meten de klanttevredenheid met de Net Promotor Score (NPS). De NPS (een veel gebruikte indicator voor de mate waarin klanten producten en diensten aan anderen aanbevelen) laat zien dat de klanttevredenheid het afgelopen jaar hoog was en daar zijn wij trots op.



Het samenzijn na afloop van een afscheid is een belangrijk moment voor onze klanten

De resultaten van de klanttevredenheidsmeting zijn opgenomen in het duurzaamheidsverslag.

In België hebben wij ook in 2024 net als voorgaande jaren de DECAVI award gekregen voor beste uitvaartverzekering in de Belgische markt. DECAVI is een onafhankelijke externe organisatie die zowel voor levens- als niet-levensverzekeringen jaarlijks deze awards uitreikt. Met het product Sterbegeld (eerste plaats) en Risicoleben (tweede plaats) is DELA in Duitsland in 2024 wederom uitgeroepen als Maklers Liebling.

Reputatiescore (stakeholderwatch pulse)

	2024	verschil	2023
Nederland			
Leden	81	+3	78
Niet-leden	67	+1	66
Totaal	74	+2	72
België	67	+4	63
Totaal	71	+3	68

DELA genoot het afgelopen kalenderjaar een robuuste en sterke reputatie en onze activiteiten zijn er mede op gericht om deze te behouden en versterken. De Nederlandse en Belgische merkcampagnes droegen zeker bij aan een hogere reputatiescore. Zowel verzekerden als niet-verzekerden vinden DELA in Nederland betrouwbaar, succesvol, en sociaal. In België zagen wij onze reputatie stijgen onder andere door een verdere optimalisatie van de klantcommunicatie, een nieuw CRM-systeem en verbeteringen op de website. In Duitsland meten wij nog niet specifiek onze reputatie. Als startende organisatie in Duitsland ligt onze focus op het opbouwen van onze kernactiviteit en infrastructuur. Naarmate wij groeien, zullen wij onze reputatie gaan meten en de resultaten nauwgezet monitoren en evalueren.

Leden

Het aantal leden van de coöperatie is met bijna 650.000 gegroeid.

Aantal leden coöperatie

	2024	verschil	2023
Leden	3.955.481	+644.034	3.311.447

In mei 2024 werden de Belgische verzekerden met een DELA Uitvaartzorgplan uitgenodigd om lid te worden van onze coöperatie. Hierdoor groeide het ledenaantal in één keer met 450.000 nieuwe leden. Vanaf december 2024 kreeg ook de bestaande Belgische Natura-portefeuille de kans om toe te treden tot de coöperatie waardoor er het ledenaantal opnieuw fors groeide met circa 100.000 leden.

Leden worden vertegenwoordigd via de algemene vergadering en het online coöperatiepanel. Zij hebben een belangrijke stem. Zij denken mee over beleid en helpen dienstverlening verder te ontwikkelen. Tevens wordt in de algemene vergadering bijvoorbeeld de jaarrekening vastgesteld, benoemingen van bestuurders en commissarissen bekrachtigd en wijzigingen in de verzekeringsproducten van DELA vastgesteld.

Algemene vergaderingen

In 2024 hebben de leden van de algemene vergadering zich met name beziggehouden met een aantal strategische en organisatorische vraagstukken. Een belangrijk onderwerp was de aanstelling van een nieuwe CEO en CFRO, ter opvolging van de zittende bestuurders die met pensioen gingen. Tevens werd besloten dat Belgische leden vanaf 2025 een eigen afdeling binnen de algemene vergadering krijgen.

Ter nadere kennismaking, organiseerde de nieuwe groepsdirectievoorzitter speeddates tussen de leden van de algemene vergadering en de nieuwe groepsdirectieleden. Deze bijeenkomsten boden gelegenheid om elkaar beter te leren kennen en gezamenlijk te kijken naar de toekomstige werking van de algemene vergadering.

Het financieel beleid stond eveneens hoog op de agenda, met aandacht voor de schaalbaarheid en innovatie. De leden benadrukten dat financiële stabiliteit en innovatie hand in hand moeten gaan om onze ambitie te blijven waarmaken.

Tot slot is verdere verduurzaming een speerpunt gebleven. De gevolgen van het verduurzamen van locaties werden besproken, maar ook de duurzaamheid van nieuwe vormen van lijkbezorging zoals resomeren.

Het Nederlandse coöperatiepanel is in 2024 een aantal keren geconsulteerd. Naast het toetsen van communicatie-uitingen door het jaar heen hebben wij de leden van het coöperatiepanel betrokken bij de ontwikkeling van nieuwe diensten en het optimaliseren van onze dienstverlening. Zo hebben wij bijvoorbeeld onderzocht hoe de telefonische klantenservice verbeterd kan worden, in hoeverre de uitvaartverzekering aansluit bij de persoonlijke uitvaartwensen en hoe uitvaartwensen het beste kunnen worden vastgelegd.



DELA België ontvangt de Best of Content Award -BOCA- voor de artistieke wijze waarop authentieke persoonlijke verhalen worden gedeeld

België heeft een eigen coöperatiepanel. In 2024 is het Belgische panel actief betrokken bij het verbeteren van onze successiesimulator. Dankzij de waardevolle feedback hebben wij versie 2.0 van deze applicatie ontwikkeld, met belangrijke verbeteringen die nog meer inspelen op de behoeften van onze gebruikers. Zo kunnen leden nu een bredere groep familieleden als erfgenamen opgeven. Daarnaast hebben wij de informatie verduidelijkt en concrete vervolgstappen toegevoegd, waaronder verwijzingen naar adviesverlening en andere nuttige informatie.

Verzekeren

In 2024 hebben wij een bescheiden groei laten zien van het aantal verzekerden. In Nederland hebben wij te maken met een krimp, onder meer doordat consumenten bij allerlei beslissingen steeds vaker de prijs laten meespelen. Daarnaast zien wij een toename van het verval van polissen onder andere door oversterfte en opzeggingen, bijvoorbeeld van mensen die tijdens Covid-19 een verzekering hebben afgesloten. De Yarden-portefeuille wordt

geleidelijk afgebouwd en er worden geen commerciële activiteiten ontplooid om hier nieuwe polissen aan toe te voegen. Met een proactieve marktwerkingsstrategie, het verbeteren van het proces om online verzekeringen af te sluiten, nieuwe verzekeringsproducten en een nieuw CRM-systeem spelen wij in op de veranderende klantbehoeften. Tevens blijft de belastingdiscussie rondom box 3 helaas een remmende factor voor de vraag naar ons spaarproduct.

In België werpt de uitgewerkte distributiestrategie zijn vruchten af en zien wij een mooie groei. Het aantal gerapporteerde Belgische verzekerden is aangepast. Door de implementatie van een nieuw dataplatform hebben wij de definities aangescherpt, wat heeft geleid tot een nauwkeurigere en meer transparante weergave van dit aantal.

Ondanks de uitdagende economische situatie, die in Duitsland van invloed was op het uitgavenpatroon van consumenten, hebben we ook in Duitsland een mooie groei gerealiseerd.

Aantal verzekerden per product ultimo jaar en aanwas

	2024	netto- aanwas	2023
Uitvaartplan	3.066.708	+12.647	3.054.061
Leefdoorplan	274.791	-5.970	280.761
Spaarplan	48.305	-4.852	53.157
Yarden	887.346	-21.247	908.593
Totaal Nederland	4.277.150	-19.422	4.296.572
			-
Uitvaartzorgplan*	707.829	+37.160	670.669
Overig (niet meer in verkoop)*	269.712	-7.615	277.327
Totaal België	977.541	+29.545	947.996
			-
Aktiv leben	115.538	+12.172	103.366
Sorgenfrei leben	84.103	+18.554	65.549
Overig (niet meer in verkoop)	121.910	-3.548	125.458
Totaal Duitsland	321.551	+27.178	294.373
			-
Totaal	5.576.242	+37.301	5.538.941

* Aanpassing aantal verzekerden België 2023 ten opzichte van voorgaande publicatie. Vanaf 2024 hanteren we een andere definitie, voor de vergelijkbaarheid zijn de 2023 cijfers ook aangepast.

Uitvaarten

In 2024 waren er in Nederland iets meer dan 172.000 sterfgevallen (2023: 169.000). Wij hebben circa 43.000 uitvaarten mogen verzorgen (2023: 41.000) en ruim 44.000 crematies (2023: 43.000). Wij hebben 10.100 'vrije markt'-uitvaarten (uitvaarten zonder dekking van een DELA Uitvaartplan) verzorgd (2023: circa 9.400). Het aantal verzorgde uitvaarten en uitgevoerde crematies is conform verwachting.

Begin 2024 ging in Nederland een nieuwe campagne van start, waarin onze collega's van het uitvaartbedrijf centraal staan. Met deze campagne toonden wij dat onze dienstverlening warm, persoonlijk en van hoge kwaliteit is om daarmee het uitvaartbedrijf een extra impuls geven.

Wij zetten in op sterke teams. Een nieuwe manier van samenwerken: met elkaar zorgen voor families, van mijn familie naar onze familie. Daarnaast hebben wij het inwerkprogramma van de uitvaartverzorgers aangescherpt met de opvolging daarvan via VUIST (Vakbekwaam Uitvaartverzorger In STappen).

Voor de uitvaartlocaties (uitvaartcentra en crematoria) hebben wij in 2024 meer ingezet op lokale marktbewerking en de Yarden-locaties voorzien van een DELA-naamgeving, bewegwijzering en uitstraling. Dit ondersteunde de lokale marktbewerking en zichtbaarheid.

In België stierven in 2024 circa 112.000 personen. Een jaar eerder waren dat er afgerond 111.000. Wij hebben circa 13.000 uitvaarten mogen verzorgen (2023: circa 12.700) en circa 7.100 crematies (2023: circa 7.200). Het uitvaartbedrijf in België verzorgt overwegend uitvaarten van mensen die niet bij ons verzekerd zijn. Wij zetten in op een intensievere marktbewerking en op versterking van de kruisbestuiving met de verzekeraar: bij overlijden kunnen wij de uitvaart immers verzorgen.

In 2024 startte ook in België een landelijke campagne om het uitvaartbedrijf te promoten. De campagne 'Toewijding' was onder andere te zien op televisie en toonde net als in Nederland de warme, menselijke en zorgzame kant van ons uitvaartbedrijf. Deze campagne werd ondersteund door de content reeks "hemel & aarde" waarbij we onze collega's en klanten aan het woord laten en tonen hoe we met onze zorg en toewijding het verschil maken voor elk leven.



'Toewijding' vormt het kloppend hart van onze Belgische televisiecampagne

Om onze naamsbekendheid verder te vergroten hebben wij de naam DELA gekoppeld aan de lokale uitvaartmerken. Door middel van deze dual branding geven wij vervolgens vorm aan een sterke, herkenbare uitvaartidentiteit.

Elke uitvaart die wij verzorgen is uniek, persoonlijk en van hoge kwaliteit. En tegelijkertijd dragen wij er zorg voor dat wij met duurzame producten werken en partnerships sluiten met de juiste leveranciers. Om verder te groeien, zijn wij in België in 2024 diverse nieuwe partnerships aangegaan.

Aantal verzorgde uitvaarten en uitgevoerde crematies

	2024	verschil	2023
Uitvaarten			
Nederland	43.155	+2.127	41.028
België	12.993	+314	12.679
Totaal	56.148	+2.441	53.707
Crematies			
Nederland	44.827	+1.744	43.083
België	7.140	-54	7.194
Totaal	51.967	+1.690	50.277

DELA Fonds en sponsoring

Met het DELA Fonds en ons geactualiseerde sponsorbeleid tonen wij onze maatschappelijke betrokkenheid. Wij geloven in het helpen van mensen. Daarom wordt elke medewerker elk jaar gestimuleerd om één werkdag te besteden aan vrijwilligerswerk. Zij hoeven daar geen verlof voor op te nemen. In 2024 hebben ruim 375 medewerkers op zo'n dag de handen uit de mouwen gestoken voor diverse organisaties zoals de Voedselbank, woonzorghuizen, musea, scholen en ons eigen DELA Fonds.



De jaarlijkse landelijke Lichtjesavond in januari wordt door ruim 30.000 mensen bezocht

Initiatieven DELA Fonds Nederland

Het DELA Fonds organiseert het hele jaar door activiteiten en ondersteunt initiatieven die generaties verbinden. Iedereen in Nederland kan hiervoor een aanvraag indienen. In Nederland ondersteunde het DELA Fonds een recordaantal initiatieven.

Enkele initiatieven uit 2024:

- 'Verwarm een hart en geef een jas': 2.800 jassen ingezameld voor mensen zonder winterjas.
- Kerstcadeaus: samen met ASML en de Voedselbank zorgden wij ervoor dat 400 kinderen in Eindhoven en omgeving een mooi kerstcadeau ontvingen.
- Kerstkaartenactie: kinderen kleurden kaarten in voor ouderen in woonzorgcentra.
- Jeansinzameling: voor instanties als de kledingbank, dress for success, het Leger des heils, inloophuis 't Hemeltje en Neos werden door bedrijven uit de Brainportregio 2.000 spijkerbroeken ingezameld.

In totaal werden er bijna 480 initiatieven ondersteund.

Initiatieven DELA Fonds België

Ook het DELA Fonds in België steunde in 2024 diverse waardevolle initiatieven die bijdragen aan een inclusieve en troostrijke samenleving. Zo werden drie unieke herdenkingstuinen gerealiseerd. De Vlaamse verenigingen zonder winstoogmerk Kompas en Ten Anker, die zorg bieden aan mensen met een beperking, en Woonzorgcentrum Cuypers creëerden troost- en herdenkingsplekken voor hun bewoners. Deze natuurplekken brengen rust en bieden een fijne omgeving om dierbaren te herdenken. Zo kreeg de Troosttuin van Kompas financiële ondersteuning voor de inrichting. Ten Anker ontving een bijdrage voor een rolstoeltoegankelijke herdenkingsplek. Woonzorgcentrum Cuypers richtte met hulp van het DELA Fonds een overdekt prieel in met een kunstwerk.

Verder organiseerde Reveil met steun van het DELA Fonds de afsluiting van de lokale troostacties in Troosthoofdstad Wevelgem, waarbij artiesten een eerbetoon brachten aan geliefden die wij missen. Het Berrefonds zette dankzij een donatie van het fonds de 'Koesterworkshops on Tour' op, voor (groot)ouders die een kind hebben verloren. Ook Coda Rouwzorg kon door financiële steun kwalitatieve opleidingsmaterialen bieden aan haar rouwzorgvrijwilligers.

Het Belgische DELA Fonds heeft in 2024 al toezeggingen gedaan om bepaalde initiatieven de komende tijd te ondersteunen. Voorbeelden hiervan zijn:

- De podcast "Moederloos" die helpt het verlies van een moeder bespreekbaar te maken.
- Bijscholing van leerkrachten om leerlingen beter te begeleiden bij een overlijden dankzij een nieuw opleidingsaanbod van 'Missing You'
- Gepersonaliseerde afscheidskoffers voor mensen met een beperking om hen te ondersteunen in rouw.



Een Troostuin in België die mede tot stand is gekomen door het DELA Fonds

Geactualiseerd sponsorbeleid

In het afgelopen jaar hebben wij ons sponsorbeleid geoptimaliseerd om nog beter onze kernwaarden te waarborgen en transparantie te bevorderen. Sponsoring speelt een belangrijke rol in het versterken van onze betrokkenheid bij de samenleving. Dit vernieuwde beleid, dat van toepassing is op al onze activiteiten in Nederland, België en Duitsland, zorgt voor een eenduidige en professionele aanpak.

Met duidelijke richtlijnen verankeren wij dat sponsoring gericht is op het realiseren van maatschappelijke, positieve impact. Tegelijkertijd helpt het om mogelijke belangenverstrengeling te voorkomen en onze integriteit te waarborgen. Het maken van bewuste keuzes rondom sponsoring past bij onze rol in de uitvaart- en verzekeringsbranche. Ook ondersteunen wij op deze manier breed gespreid waardevolle initiatieven in de landen en regio's waar wij actief zijn.

Bedrijfsvoering

Diverse strategische en operationele activiteiten en keuzes vormen de basis voor een efficiënte, transparante en toekomstgerichte organisatie. In dit verslagjaar hebben wij belangrijke stappen gezet om onze interne processen te optimaliseren en te stroomlijnen. Door middel van heldere richtlijnen, concrete beheersingsprogramma's en een consistente architectuur willen wij zorgen voor synergie-effecten. Wij benutten deze synergie om samenwerking te verbeteren, innovatie te stimuleren en duurzame groei te realiseren. Dit alles zorgt ervoor dat onze organisatie flexibel blijft.

IT-architectuur en -governance

Wij hebben in 2024 de groepsdoelarchitectuur en roadmap gedefinieerd en succesvol opgeleverd. Daarnaast zijn wij begonnen met het in kaart brengen van het huidige operating model van de IT-organisatie. Dit inzicht legt de basis voor mogelijke aanpassingen in het operating model, zowel op groepsniveau als per land.

Ook de governance is verbeterd om een nog betere aansturing en de beheersing van de kosten te realiseren.

Tot slot hebben wij onderzocht wat de impact is van onderlinge levering van IT-diensten op fiscale, juridische en compliance-aspecten. De resultaten zullen begin 2025 gebruikt worden voor een plan van aanpak waarbij ook rekening wordt gehouden met de nieuwe managementstructuur.

Beheersingsprogramma's

Beheerst ondernemen

In 2025 gaan wij verder met de implementatie van 'Beheerst ondernemen'. Wat begon als een apart programma, wordt nu stevig verankerd in onze dagelijkse processen. Wij hebben teams getraind, rollen en verantwoordelijkheden nog duidelijker gedefinieerd en risicobewust handelen als vaste waarde opgenomen in onze besluitvorming.

Binnen het proces voor risicobeoordeling hebben wij actief gekeken naar bandbreedtes voor acceptabele risico's. Dit proces is niet alleen op papier uitgewerkt, maar ook praktisch getoetst binnen verschillende bedrijfsprocessen.

Na eerder verschillende standaarden te hebben gebruikt, hebben wij de risicotaxonomie in lijn gebracht met de standaard van ORX (Operational Risk Exchange). Dit uniformeringsproces biedt ons een solide basis voor risicoanalyse en -rapportage. Door te werken met één uniforme standaard verhogen wij de vergelijkbaarheid van gegevens en sluiten wij aan bij 'best practices'.

Digitale Transitie Verzekeringsketen en andere verzekeringsprojecten

Het Nederlandse meerjarenprogramma 'Digitale Transitie Verzekeren' heeft tot doel de administratiesystemen van onze verzekeringsportefeuille te vervangen. Dit omvangrijke programma heeft de afgelopen jaren de nodige uitdagingen gekend. In 2024 is besloten tot een vereenvoudigde aanpak, waarbij focus is gelegd op de migratie van één productgroep. In 2025 wordt parallel aan de migratie een gefaseerde planning uitgewerkt voor de resterende producten. Met deze gefaseerde aanpak bouwen we verder aan een toekomstbestendig administratieplatform, gekoppeld aan MijnDELA, zodat leden controle over en toegang hebben tot hun gegevens.

Ook is in Nederland en België gewerkt aan het optimaliseren van de klantbeleving rondom het afsluiten en betalen van verzekeringen. In Nederland is de online-omgeving voor het aanvragen van een verzekering vereenvoudigd. In België is een nieuw CRM-systeem in gebruik genomen om de communicatie met klanten te ondersteunen. Aanvullend worden de facturen voor de premiebetalingen via het POM-platform gestuurd (<https://www.pom.be/nl>). Zo zijn de facturen zowel op papier als digitaal en via Payconiq beschikbaar en voorzien van een betaalknop of een QR-code.

DORA

In het kader van de DORA-verordening hebben wij in 2024 belangrijke stappen gezet om te gaan voldoen aan de aanvullende eisen op het gebied van ICT-risicobeheer, incidentrapportage en cyberweerbaarheid. Deze regelgeving wordt bijvoorbeeld integraal verwerkt in onze contracten met leveranciers, waardoor duidelijke afspraken zijn vastgelegd over beveiliging en weerbaarheid. Ook moet dit leiden tot geoptimaliseerde IT-kernprocessen en verbeterde rolduidelijkheid binnen onze organisatie.

Finance Digitaal

Finance Digitaal is een groepsprogramma waarin de verouderde software rondom de financiële administratie wordt vervangen om zowel de Belgische als Nederlandse entiteiten te voorzien van een modern en toekomstbestendig systeem. Ook allerlei interfaces voor communicatie met andere systemen werden en worden opgetuigd. Na de algemene inrichting van het systeem is een gefaseerde uitrol gestart zowel in Duitsland als België. Er is gestart met de Belgische crematoria. In 2025 staan onderdelen zoals de entiteit Funerals Assistance en Vastgoed op de planning voor aansluiting.

Financieel

Wij richten ons op zekerheid, zorg en continuïteit en hebben niet als doel om zoveel mogelijk winst te maken. Onze leden en verzekerden moeten de toekomst zo zorgeloos mogelijk tegemoet kunnen zien met een waardevaste uitvaartverzekering tegen een premie die wij zo laag mogelijk houden. Wij streven hierbij naar een optimaal evenwicht tussen beleggen, winstdeling en solvabiliteit.

Meer of minder premieverhoging is het resultaat van de uitvoering van een beleidsinstrument vastgesteld door de algemene vergadering. Het ledenbelang staat ook bij het vaststellen van de premie centraal. Wij delen in de lusten én in de lasten. Dat is de kracht van onze coöperatie.

Operationeel resultaat

Het operationeel resultaat is het resultaat dat wordt behaald uit de kernactiviteiten, met uitzondering van bijzondere baten en lasten, winstdeling en belastingen. Het operationeel resultaat steeg in 2024 met € 17,8 miljoen naar € 53,9 miljoen.

<i>Bedragen x € 1.000</i>	2024	verschil	2023
Verzekeraar			
Premieopbrengsten	743.941	31.240	712.701
Oprenting technische voorziening	204.959	15.108	189.851
Verzekeringstechnische lasten	-682.194	-24.910	-657.284
Technische marge	266.706	21.438	245.268
Apparaatskosten*	-165.821	-17.270	-148.551
Acquisitiekosten*	-20.247	361	-20.608
Operationeel resultaat Verzekeraar	80.638	4.530	76.108
Uitvaartbedrijf			
Omzet uitvaartbedrijf	417.536	33.852	383.684
Inkoopkosten	-157.302	-5.803	-151.499
Brutomarge uitvaartbedrijf	260.234	28.050	232.184
Apparaatskosten	-257.434	-8.255	-249.179
Financiële baten en lasten	-339	-1.351	1.012
Operationeel resultaat uitvaartbedrijf	2.461	18.443	-15.982
Operationeel resultaat Voor Elkaar Holding	-1.985	667	-2.652
Operationeel resultaat Holding en Staf	-2.626	1.400	-4.026
Operationeel resultaat Coöperatie	-24.565	-7.207	-17.358
Operationeel resultaat DELA Groep	53.923	17.833	36.090

* Verschuiving van € 7,0 miljoen tussen apparaats- en acquisitiekosten 2023 ten opzichte van voorgaande publicatie omdat in 2023 de provisielasten ten onrechte onder de apparaatskosten zijn gepresenteerd.

Het resultaat van de verzekeraar bedroeg € 80,6 miljoen en steeg hiermee bijna 6 procent ten opzichte van 2023. De stijging van de technische marge was in 2024 groter dan de stijging van de apparaats- en acquisitiekosten.

Het resultaat van het uitvaartbedrijf steeg van een negatief resultaat van € 16 miljoen in 2023 naar een positief resultaat van € 2,5 miljoen in 2024. De stijging is enerzijds te verklaren doordat in 2024 meer uitvaarten en crematies zijn uitgevoerd. Anderzijds waren er in 2023 diverse incidentele lasten opgenomen die de rest van het

verschil verklaren. De voornaamste hiervan was dat in 2023 niet alle hogere kosten als gevolg van hoge inflatie doorberekend waren in de verzorgingstarieven, grotendeels omdat de prijs voor het verzekerde pakket van het DELA Uitvaartplan al in mei 2022 door de algemene vergadering vastgesteld was.

De aan de Voor Elkaar Holding, holding- en stafafdelingen en coöperatie toegewezen kosten bedroegen in totaal € 29,1 miljoen (2023: € 24,0 miljoen). Naast kosten voor activiteiten voor de coöperatie en groepsfuncties werden o.a. uitgaven gedaan voor innovatieprojecten.

Premie-inkomen

Na aftrek van de herverzekeringspremie bedroeg het premie-inkomen € 743,9 miljoen (2023: € 712,7 miljoen). De groei ten opzichte van een jaar eerder kwam hiermee uit op 4 procent (2023: 7 procent).

In Nederland steeg het premie-inkomen met € 11,4 miljoen naar € 492,1 miljoen met name door de premieverhoging per 1 januari 2024 van het Uitvaartplan. In België bedroeg het premie-inkomen € 173,1 miljoen. (2023: € 161,9 miljoen), een stijging van bijna 7 procent als gevolg van een gestaag groeiende portefeuille. In Duitsland steeg het premie-inkomen in 2024 met ruim 12 procent naar € 78,7 miljoen (2023: € 70,1 miljoen). Ook in Duitsland is de groeiende portefeuille de reden van de stijging van de premie-inkomen.

Premie-inkomen na aftrek van herverzekeringspremie:

<i>Bedragen x € 1.000</i>	2024	verschil	2023
Nederland	492.148	+11.399	480.749
België	173.130	+11.241	161.889
Duitsland	78.663	+8.600	70.063
Totaal	743.941	+31.240	712.701

Beleggingsresultaat

Over 2024 was het netto beleggingsrendement 6,8 procent positief (2023: 4,6 procent positief). Het rendement op aandelen bedroeg circa 17,3 procent en op vastrentende waarden 4,2 procent. Op de beleggingen in vastgoed is een rendement van 2,1 procent behaald. Op infrastructuur en land- en bosbouw is een rendement van respectievelijk 4,3 procent en 4,4 procent behaald. Het netto beleggingsresultaat kwam in 2024 uit op € 555 miljoen (2023: € 337 miljoen).

De volatiliteit van de waarde van onze beleggingen is een direct gevolg van onze strategische beleggingskeuzes. Die zijn erop gericht om op de lange termijn het rendement te behalen waarop de premie is gebaseerd en om daarboven op de uitvaartkosteninflatie te verslaan. Door de aard van de verzekeringen (in de meeste gevallen: uitkeren bij overlijden) zijn de verplichtingen langlopend. Een dergelijke lange horizon maakt een offensieve beleggingsstrategie mogelijk. Door een gecalculeerd risico te accepteren in onze beleggingsstrategie, kunnen we over de jaren heen het benodigde resultaat behalen. De soms forse schommelingen in de waarde van onze beleggingsportefeuille zijn een consequentie van dit beleid.

Ontwikkeling technische voorzieningen

De technische voorzieningen inclusief voorziening winstdeling en na aftrek van geactiveerde acquisitiekosten en herverzekering zijn toegenomen met € 558,8 miljoen. De technische voorzieningen op onze balans zijn gebaseerd op vaste grondslagen zoals een rekenrente. De impact van hogere of lagere rentes en/of inflatie op de technische voorzieningen is daarom niet in deze balanspositie zichtbaar. Op marktwaarde stegen de technische voorzieningen met € 737,8 miljoen. Dit verschil van € 179,0 miljoen blijkt ook uit de daling van de overwaarde van de toereikendheidstoets op de technische voorzieningen.

Dekkingsgraad

De dekkingsgraad drukt de marktwaarde van de beleggingen uit in procenten van de marktwaarde van de gegarandeerde verplichtingen en hangt hiermee af van factoren als rente-, sterfte- en kostenontwikkelingen. De dekkingsgraad bedroeg aan het begin van het verslagjaar 219 procent en eindigde in 2024 op 200 procent.

In 2024 zijn de rente en inflatie enigszins gedaald en dat zorgde voor 7 procentpunt daling van de dekkingsgraad in 2024. Door ontwikkelingen in de verzekeringsportefeuilles daalde de dekkingsgraad met 4 procentpunten. Hogere verwachte toekomstige kosten leidden tot 5 procentpunten daling. Door overige ontwikkelingen (modelwijzigingen en actualisering verzekeringstechnische veronderstellingen) daalde de dekkingsgraad met 11 procentpunten. Beleggingsopbrengsten resulteerden in 8 procentpunten stijging.

Het verloop van de dekkingsgraad in %-punt:

	Primo	Drukkend effect	Verruimend effect	Ultimo
Primo	219%			
Gedaalde rente en inflatie		-7%		
Stijging verwachte kosten		-5%		
		<u>-12%</u>		
Ontwikkelingen verzekeringsportefeuille			-4%	
Beleggingsresultaat			8%	
Overige ontwikkelingen			-11%	
			<u>-7%</u>	
Ultimo				200%

Winstdeling

In 2024 kwam de winstdeling uit op € 281,2 miljoen (2023: € 249,2 miljoen). De uitvaartkosteninflatie was 5,84 procent (2023: 6,62 procent). Ook de gemiddelde dekkingsgraad was hoog en dat stelt ons in staat om 100 procent winstdeling te geven aan polishouders van het DELA UitvaartPlan in Nederland. Voor de polishouders van het uitvaartproduct in België was de winstdeling eveneens hoog. Al met al was er opnieuw een fors bedrag aan winstdeling voor onze polishouders.

Bedragen x € 1.000	2024	2023	2022	2021	2020
Toegekend	281.247	249.224	43.654	5.940	42.994

Premie-aanpassing

Zo'n 55 procent van de verzekerden heeft het DELA UitvaartPlan. De premieverhoging van het Uitvaartplan in Nederland per 1 januari 2025 bedraagt 5,84 procent (per 1 januari 2024: 7,57 procent) en bestaat in principe uit drie factoren: inflatie, toegekende winstdeling en eventuele premiemaatregel. Hieronder lichten we per factor toe, hoe deze heeft bijgedragen aan de premieverhoging.

- 5,84% verhoging in verband met de inflatie van de uitvaartkosten. Deze component van de premie-aanpassing wordt jaarlijks vastgesteld door de algemene vergadering. De verwachte inflatie in het volgende jaar is bepalend voor het voorstel tot premie-aanpassing per 1 januari in het opvolgende jaar. Die verwachte inflatie bedroeg 5,84 procent. Dit percentage is voorgesteld aan de algemene vergadering als component voor de premie-aanpassing per 1 januari 2025. De vergadering heeft dit voorstel aangenomen;
- 0,00% verhoging in verband met het niet volledig toekennen van winstdeling voor de dekking van de backservice. De totale premie voor de backservice bedraagt 4,44 procent. Daarvan is 100 procent als winstdelingspercentage toegekend. Er komen geen backservicekosten voor rekening van de polishouders;
- 0,00% verhoging in verband met de premiemaatregel als gevolg van een structureel lage rentestand en lage dekkingsgraad. Doordat de gemiddelde dekkingsgraad in 2023 boven de 120 procent lag, was een premiemaatregel niet aan de orde.

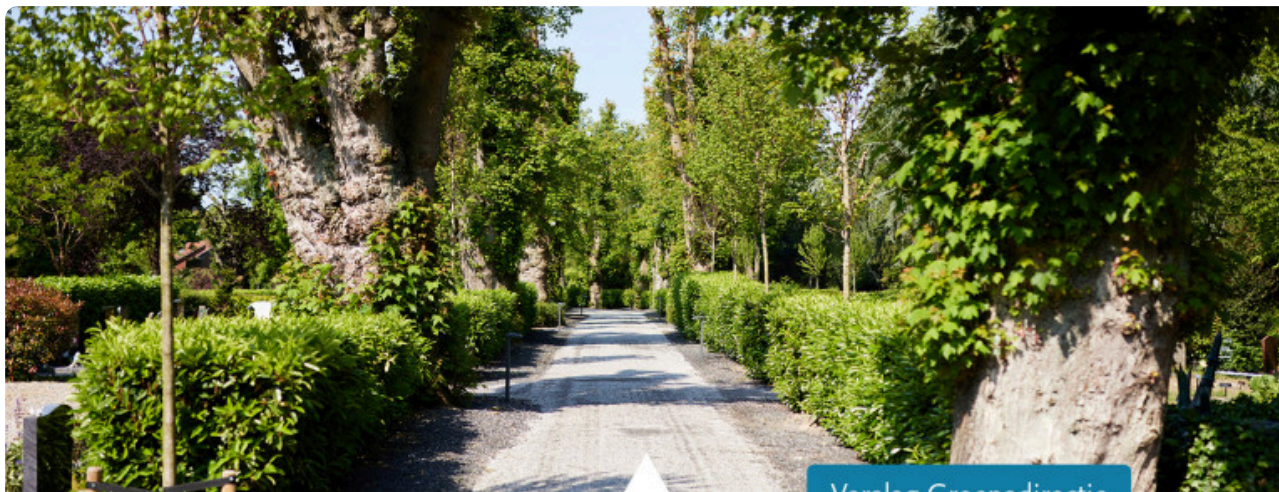
Solvabiliteitsratio

DELA bepaalt de solvabiliteit op basis van Solvency II, vandaar de naam Solvency II-ratio. Het gaat hier om Europese rekenregels waarbij voor het bepalen van de solvabiliteit rekening wordt gehouden met de risico's die in de balans van de verzekeraar zijn opgenomen. De Solvency II-regelgeving vereist voldoende solvabiliteit als randvoorwaarde voor de winstdeling.

De solvabiliteitsratio is gedaald van 208 procent tot 200 procent ultimo jaar en blijft robuust. Door ontwikkelingen in beleggingsopbrengsten, de asset mix, rente, inflatie en volatiliteiten daalde de Solvency II-ratio met 14 procentpunten. Aanpassing van verzekeringstechnische parameter zorgde voor een daling met 6 procentpunten. Ontwikkelingen in de verzekeringsportefeuille gedurende 2024 zorgden voor een stijging van de ratio met 12 procentpunten. Overige ontwikkelingen leidden per saldo niet tot een stijging of daling van de Solvency II-ratio.

Het verloop van de solvabiliteitsratio in %-punt:

	Primo	Drukkend effect	Verruimend effect	Ultimo
Primo	208%			
Aanpassing economische parameters (rente, inflatie, volatiliteit), assetmix en beleggingsopbrengsten		-14%		
Aanpassing verzekeringstechnische parameters		-6%		
		<u>-20%</u>		
Ontwikkeling verzekeringsportefeuille			12%	
Overige ontwikkelingen			0%	
			<u>12%</u>	
Ultimo				200%



Verslag Groepsdirectie

Duurzaamheid

DELA Groep erkent haar verantwoordelijkheid om bij te dragen aan een duurzame toekomst. Dit duurzaamheidsverslag is ons eerste verslag onder de richtlijnen van de Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD). Dit is een regelgevend kader dat door de EU is opgesteld om de duurzaamheidsrapportage van bedrijven te verbeteren en te standaardiseren. De implementatie van CSRD in de Nederlandse wetgeving is ten tijde van het opstellen van het jaarverslag nog niet gerealiseerd. Aangezien wij veel waarde hechten aan transparantie en een brede duurzaamheidsambitie hebben, kiezen wij ervoor om met dit duurzaamheidsverslag onze inspanningen te tonen en om onze voortgang te rapporteren.

Eén van de belangrijkste componenten van de European Sustainability Reporting Standards (ESRS's) is de dubbele materialiteitsanalyse. Deze analyse identificeert de materiële duurzaamheidskwesties op drie gebieden: milieu, sociaal en governance die relevant zijn voor ons bedrijf, onze waardeketen en onze stakeholders. Deze identificatie omvat het beoordelen van de mogelijke impact van onze activiteiten op het milieu en de mensen, de risico's die duurzaamheidskwesties voor ons vormen en de kansen die duurzaamheidsinitiatieven kunnen creëren. In dit duurzaamheidsverslag hebben wij de CSRD en de specifieke vereisten van de ESRS'en verwerkt. In overeenstemming met de materialiteitsanalyse rapporteren wij – naast de EU-taxonomie – over de volgende onderwerpen:

- Algemene toelichtingen
- Klimaatverandering
- Duurzaam materiaalgebruik
- Persoonlijke dienstverlening
- Privacy
- Goed werkgeverschap
- Zakelijk gedrag

Hoewel dit de eerste keer is dat wij rapporteren volgens deze nieuwe standaarden, streven wij ernaar duurzaamheid al lange tijd een integraal onderdeel te laten zijn van onze strategie. Met dit duurzaamheidsverslag willen wij dan ook niet alleen transparantie bieden, maar ook laten zien dat wij gemotiveerd zijn om bij te dragen aan duurzaamheid. Voor ons is deze rapportage bovendien een kans om onze ambities te onderstrepen, wij zijn er namelijk van overtuigd dat verduurzaming geen einddoel is, maar een continu proces.

Algemeen

Basis en grondslagen voor het duurzaamheidsverslag

DELA heeft op het niveau van de coöperatie een geconsolideerde duurzaamheidsverklaring opgesteld. Wij hanteren dezelfde consolidatiekring als voor de jaarrekening. DELA Natura- en levensverzekeringen N.V. valt zelfstandig onder de reikwijdte van de CSRD, maar maakt gebruik van de vrijstelling op basis van artikel 19a en rapporteert daarom niet zelfstandig.

Opzet duurzaamheidsverslag

DELA heeft vastgesteld welke thematische ESRS'en van toepassing zijn op basis van de geïdentificeerde materiële impacts, risico's en kansen. Deze omvatten E1 klimaatverandering, E5 Materiaalgebruik en circulaire economie, S1 Eigen personeel, S4 Consumenten en eindgebruikers en G1 Zakelijk gedrag, naast ESRS 2 Algemene toelichtingen. Er zijn geen bedrijfsspecifieke thema's. DELA heeft vervolgens de beslisboom uit ESRS 1 Bijlage E gebruikt om te bepalen welke maatstaven gerapporteerd moeten worden bij de geïdentificeerde materiële impacts, risico's en kansen.

In de bijlagen duurzaamheidsverslag staat de referentietabel, waarin per ESRS onderdeel is aangegeven waar de informatie in het verslag vindbaar is.

Waardeketen versus eigen organisatie

Wij hebben de materiële impacts, risico's en kansen bepaald op basis van de gehele waardeketen van zowel uitvaarten als verzekeringen. Ons gerapporteerde beleid, maatregelen en doelen hebben vooral betrekking op onze eigen organisatie. Voor de thema's klimaatverandering en duurzaam materiaalgebruik richten wij ons beleid, maatregelen en doelen ook op de keten. Wij rapporteren over maatstaven die alleen betrekking hebben op de prestaties van onze eigen organisatie, met uitzondering van de scope 3 CO₂-uitstoot.

Gerapporteerde maatstaven

De te rapporteren maatstaven zijn afkomstig uit onze informatiesystemen en van leveranciers en andere bronnen. Als er geen informatie beschikbaar is, gebruiken wij sectorgemiddelden. Deze gegevens zijn verzameld, beoordeeld en geconsolideerd door onze afdeling Reporting & Control. De lijnverantwoordelijken hebben de uitkomsten gereviewd.

De bijlage grondslagen geeft een volledig overzicht van de definities voor onze duurzaamheidsmaatstaven, inclusief details over de gebruikte gegevens en schattingen.

Wij verwachten dat onze gerapporteerde maatstaven zullen verbeteren omdat nieuwe regels over duurzaamheid in de toekomst meer gestandaardiseerde data zullen opleveren. Wij streven ernaar om transparant te zijn over veranderingen in data of aannames, zodat lezers de juiste context krijgen bij de uitleg van eventuele wijzigingen.

Gehanteerde tijdshorizonten

Wij hebben de materiële impacts, risico's en kansen beoordeeld op de korte, middellange en lange termijn. De korte termijn beslaat de verslagperiode van één jaar. Omdat duurzaamheidskwesties vaak pas op langere termijn materieel worden, vraagt de aard van deze onderwerpen om een toekomstgerichte benadering in de rapportage. Voor toekomstgerichte rapportage in dit duurzaamheidsverslag hanteren wij in lijn met de ESRS de volgende definities:

- Korte termijn: 1 jaar;
- Middellange termijn: 1 tot 5 jaar;
- Lange termijn: meer dan 5 jaar.

Financiële effecten duurzaamheidsimpacts

De financiële effecten van het managen van materiële impacts zijn geïdentificeerd en worden gerapporteerd onder maatregelen indien het aanzienlijke bedragen betreft. Dit betreft uitsluitend de verwachte kosten voor het

klimaattransitieplan. Die financiële effecten zijn beperkt, vormen naar verwachting geen risico voor de continuïteit van de organisatie en vereisen ook anderszins niet om aanpassing van strategie of business model.

Betrouwbaarheid duurzaamheidsverslag

Dit is ons eerste duurzaamheidsverslag dat is opgesteld op basis van de CSRD/ESRS'en en deze rapportage is nog niet geïntegreerd in de bestaande controlesystemen. Om zo volledig en zorgvuldig mogelijk te zijn, hebben wij de afgelopen jaren diverse initiatieven genomen. Allereerst hebben wij kennis en expertise opgedaan over de wetgeving en de implicaties daarvan. Daarnaast hebben wij voor de niet-financiële kwantitatieve datapunten vastgelegd hoe wij deze data verzamelen, aggregeren en rapporteren. Ook hebben wij een concept duurzaamheidsverslag opgesteld waarin wij per rapportage-eis een eerste uitwerking hebben gemaakt.

De intern verantwoordelijken leverden alle input aan. Het interne projectteam CSRD heeft deze input vervolgens omgezet naar een duurzaamheidsverslag. Daarna beoordeelden de intern verantwoordelijken de informatie op juistheid en volledigheid. De groepsdirectie keurde het duurzaamheidsverslag vervolgens goed als onderdeel van het totale jaarverslag.

In 2025 wordt het duurzaamheidsverslag geïntegreerd in de bestaande controlesystemen op gebied van externe verslaggeving. Dit betekent dat wij het duurzaamheidsverslag integreren in het beleid, de processen, werkinstructies en interne controles.

Zowel financiële als duurzaamheidsrapportages hebben hetzelfde governancekader. De Auditcommissie bewaakt het financiële en duurzaamheidsrapportageproces. De beoordeling van de risico's, de interne controles en hun operationele effectiviteit vinden tevens plaats in de Risicocommissie. Deze taken staan duidelijk beschreven in de reglementen van beide commissies, goedgekeurd door de rvc.

Wij zetten ons in om de nauwkeurigheid van onze duurzaamheidsrapportages te waarborgen. De onafhankelijke accountant, geselecteerd door de rvc in samenspraak met de internal audit functie en de groepsdirectie, controleert onze financiële rapportages. Onze duurzaamheidsgegevens worden voorzien van een assurancerapportage met een beperkte mate van zekerheid door dezelfde onafhankelijke accountant. Bevindingen uit het verslag van de onafhankelijke accountant en de managementbrief zullen wij opvolgen met actieplannen waarin wij verantwoordelijkheden en deadlines vastleggen en vervolgens monitoren.

Strategie en duurzaamheidsdoelen

Ons bedrijfsmodel richt zich op het aanbieden van een breed scala aan verzekeringsproducten en diensten rondom uitvaarten, afgestemd op de specifieke behoeften van klanten in Nederland, België en Duitsland. Wij zetten hiervoor diverse financiële en niet-financiële middelen in. Deze middelen omvatten bijvoorbeeld onze medewerkers, grondstoffen zoals hout, bloemen, koffie, thee, wol en katoen en bedrijfsmiddelen zoals bedrijfswagens, gebouwen en kantoorbenodigdheden, maar ook financiële middelen als de ontvangen premies. Dit alles draagt bij aan een langdurige waardecreatie.

Wij bieden onder andere uitvaart naturaverzekeringen en spaarverzekeringen in Nederland, uitvaart kapitaalverzekeringen in alle drie de landen, en overlijdensrisicoverzekeringen in Nederland en Duitsland. Hiermee zorgen wij voor een gevarieerd aanbod dat tegemoetkomt aan verschillende culturele en financiële voorkeuren. De ontvangen premies worden belegd om de premie-inflatie voor onze verzekerden zoveel mogelijk te beperken. In de upstream waardeketen van verzekeren werken wij samen met leveranciers van producten en diensten, zoals IT en facilitaire diensten, en met vermogensbeheerders.

Ook bieden wij uitgebreide dienstverlening rondom uitvaarten in zowel Nederland als België. Wij ondersteunen nabestaanden bij het regelen van een uitvaart, ongeacht of de overledene bij ons, bij een andere verzekeraar of helemaal niet verzekerd is. In Nederland ligt onze focus op het organiseren van uitvaarten voor klanten met een naturaverzekering. In de upstream waardeketen werken wij samen met leveranciers van diensten zoals rouwvervoer en facilitaire diensten, en met leveranciers van producten zoals uitvaartkisten, bedrijfskleding en crematieovens.

Dit jaar hebben er geen significante wijzigingen plaatsgevonden in ons product- en dienstenaanbod. Meer informatie over ons bedrijfsmodel is terug te vinden in het gelijknamige hoofdstuk in ons verslag groepsdirectie.

Ons algemene duurzaamheidsdoel is om positieve impacts te vergroten, negatieve impacts te verkleinen, duurzaamheidskansen te benutten en duurzaamheidsrisico's te beheersen. In onze huidige strategie voor de beleidsperiode 2021-2025 houden wij rekening met de impact die DELA heeft op klanten en medewerkers. Wij streven naar hoge klant- en medewerkerstevredenheid en handelen integer. Wij committeren ons aan het Klimaatakkoord van Parijs en willen het gebruik van materialen verminderen en duurzamere opties gebruiken. Deze duurzaamheidsdoelen sluiten aan bij onze kernactiviteiten van verzekeringen en uitvaarten. De gewenste groei van onze kernactiviteiten kan leiden tot vergroting van onze positieve impacts, maar ook vergroting van de negatieve. Denk aan meer materiaalgebruik en meer CO₂-uitstoot als gevolg van het doen van meer uitvaarten. Wij formuleren het komende jaar een nieuwe meerjarenstrategie voor 2026-2030 waarin onze strategie en doelen op gebied van duurzaamheid verder zullen worden geïntegreerd.

In onderstaande tabel staan de onderdelen van de huidige strategie van DELA die betrekking hebben op duurzaamheidsthema's, met aandacht voor de belangrijkste (toekomstige) uitdagingen en belangrijkste oplossingen of projecten die in het kader van duurzaamheidsrapportage worden geïnitieerd.

Strategie	Duurzaamheidsthema	Projecten	Uitdagingen
Handhaven klanttevredenheid en Uitbreiden dienstverlening	Persoonlijke dienstverlening Privacy	Productontwikkeling	- Groot aantal kleine(re) spelers in de uitvaartsector met persoonlijke, lokale vertegenwoordiging - Diversiteit aan wensen rondom overlijden en doorgeven
Lerende en presterende organisatie	Goed werkgeverschap Zakelijk gedrag	Opleiden Bestendigen kernwaarden	Voldoen aan klantwensen versus mitigeren negatieve impacts medewerkers versus kosten
Reductie CO ₂	Klimaatverandering	- Uitvoeren klimaattransitieplan - Reduceren van CO ₂ beleggingen	- Netcongestie en bouwvergunningen
Verduurzamen beleggingen			- Verkrijgen betrouwbare data over CO ₂ -uitstoot van investeringen
Duurzame materialen	Duurzaam materiaalgebruik	Uitvoeren plan duurzaam materiaalgebruik	Belangenafweging tussen welzijn van verschillende stakeholders, bedrijfsdoelstellingen en bijbehorende kosten

Afstemming met stakeholders

DELA heeft dagelijks te maken met veel organisaties, klanten en andere betrokkenen. Individueel of groepen die (mogelijk) beïnvloed worden door de kernactiviteiten van DELA worden getroffen stakeholders genoemd. Er zijn ook stakeholders die niet direct worden getroffen, maar wel geïnteresseerd zijn in het duurzaamheidsverslag van een organisatie, bijvoorbeeld toezichthouders, brancheorganisaties en overheden.

DELA heeft een breed scala aan stakeholders, maar als coöperatie dient DELA primair de belangen van haar leden. Deze belangen zijn zowel financieel van aard als gericht op het welzijn van klanten, op zowel korte als lange termijn. Verder behoren uiteraard onze verzekerden, nabestaanden en medewerkers tot de belangrijkste getroffen stakeholders. Denk daarnaast bijvoorbeeld aan leveranciers, uitvaartondernemers bij uitvaartcentra/crematoria, bezoekers en gasten van onze locaties en de natuur.

Wij hechten veel waarde aan het luisteren naar onze stakeholders en streven ernaar om hun behoeften en verwachtingen goed te begrijpen. Wij betrekken de zogenaamde getroffen stakeholders ook om draagvlak voor ons beleid te creëren. De bestuurs- en leidinggevende organen nemen de uitkomsten van stakeholderonderzoeken en -overleggen ter harte. Ze verwerken deze feedback in strategie, beleid, doelen en maatregelen waar nodig en mogelijk.

In het volgende overzicht staat hoe wij met stakeholders in dialoog gaan.

Stakeholders	Betrokkenheid	Invulling
Klanten: leden, verzekerden*, nabestaanden, gasten en bezoekers	Via Coöperatiepanel en Vertrouwenscommissie Via algemene vergadering Via klanttevredenheidsonderzoeken	Enkele keren per jaar Tenminste 2 x per jaar Continu
Medewerkers in loondienst	Via medewerkerstevredenheidsonderzoeken Via ondernemingsraden Voortgangsgesprekken op individueel niveau door verantwoordelijke managers	Jaarlijks Minstens 4 x per jaar overleg tussen bestuur/directie en OR Continue dialoog
Medewerkers niet in loondienst	Gesprekken op individueel niveau door verantwoordelijke managers of contractmanagers	Continue dialoog en bij contractverlenging
Leveranciers	Gesprekken op individueel niveau door contractmanagers	Continue dialoog en bij contractverlenging
Joint ventures en deelnemingen	Gesprekken door lijnverantwoordelijke	Minimaal jaarlijks
Intermediairs	Gesprekken door accountmanagers	Minimaal jaarlijks
Ondernemers bij uitvaartcentra/ crematoria	Gesprekken op individueel niveau door locatiemanagers	Continu/doorlopend
Partners uitvaartzorg	Gesprekken door verantwoordelijke	Minimaal jaarlijks

* Hieronder vallen de verzekeringsnemers, verzekerden en deposanten. Voor de leesbaarheid van het verslag gebruiken wij de term 'verzekerden'.

Het eigenaarschap richting de diverse stakeholders is in ontwikkeling. Wij werken verder aan het optimaliseren van onze processen om stakeholders consistent te betrekken en de ontvangen input groepsbreed te delen. Het versterken van deze aanpak is belangrijk voor DELA. Dit zal ervoor zorgen dat de waardevolle input van stakeholders meer consistent wordt verankerd in onze besluitvormingsprocessen.

In de materialiteitsanalyse hebben wij de belangen van belangrijke stakeholders meegenomen, zoals leveranciers, medewerkers, verzekerden, bezoekers en de natuur. DELA maakt een integrale afweging tussen de belangen van al deze stakeholders. Als onderdeel van de dubbele materialiteitsanalyse zijn de verschillende organen geïnformeerd over de geïdentificeerde stakeholders en hun duurzaamheidsimpacts. De opvattingen van medewerkers (via ondernemingsraden) en leden (via de algemene vergadering en Vertrouwenscommissie) zijn gedeeld met de groepsdirectie. Directies worden maandelijks geïnformeerd over belangrijke inzichten van klanten en medewerkers via rapportages over NPS, eNPS en verzuim.

In de nieuwe meerjarenstrategie voor 2026-2030 nemen wij de geïdentificeerde impacts op het milieu en onze stakeholders mee. Wij toetsen deze meerjarenstrategie gedurende 2025 via bijvoorbeeld de ondernemingsraden, de algemene vergadering en het coöperatiepanel. Met deze stappen beogen we goede relaties te onderhouden met onze stakeholders.

Materiële impacts, risico's en kansen

In onze dienstverlening, gericht op verzekeren en uitvaarten, zijn wij ons bewust van de impact die wij hebben op onze verzekerden, leden, nabestaanden en de gasten op onze locaties.

Met een materialiteitsanalyse identificeren wij de impacts, risico's en kansen op het gebied van duurzaamheid die relevant (materieel) zijn voor het bedrijf. De CSRD vraagt om een dubbele materialiteitsanalyse waarbij impact materialiteit (hoe een bedrijf impact maakt op mens en milieu) en financiële materialiteit (hoe duurzaamheidsthema's ons beïnvloeden) gecombineerd worden.

Uit de materialiteitsanalyse blijken de volgende materiële thema's.

Materiële thema's materialiteitsanalyse

Impact materieel	
E5	duurzaam materiaalgebruik
S1	goed werkgeverschap
S4	persoonlijke dienstverlening
S4	privacy
G1	zakelijk gedrag

Impact & financieel materieel	
E1	klimaatverandering

Niet materieel	
E2	vervuiling
E3	water en mariene hulpbronnen
E4	biodiversiteit
S2	medewerkers in de waardeketen
S3	getroffen gemeenschappen

Financieel materieel	
-	

Hieronder volgt een korte toelichting op de impacts, risico's en kansen van deze thema's.

Klimaatverandering: DELA heeft negatieve impact op het milieu als gevolg van haar CO₂-uitstoot en die van de ketenpartners. Ook het hoge energiegebruik door onze kernactiviteiten heeft een negatieve impact. CO₂-uitstoot draagt bij aan de opwarming van de aarde. Daarnaast hebben wij negatieve impact door te beleggen in investeringsobjecten met een negatieve impact op het milieu door CO₂-uitstoot. Het enige materiële duurzaamheidsrisico is het risico dat de waarde van de beleggingsportefeuille daalt door klimaatverandering. Een aantal scenario's is toegevoegd aan de reeds bestaande veerkrachtanalyse (ORSA) om een inschatting te maken van de omvang van de financiële effecten van duurzaamheidsrisico's op de beleggingsportefeuille op de middellange en lange termijn. De inschatting is dat er een materieel, maar acceptabel risico is op waardedaling van de beleggingsportefeuille als gevolg van klimaatverandering. Dit risico uit zich in een marktrisico. Zowel de waarschijnlijkheid als omvang van dit risico is als gemiddeld ingeschat: de financiële positie is bestand tegen de mogelijk impact van dit risico. Wanneer het risico zich voordoet worden verminderde beleggingsopbrengsten gedeeltelijk gecompenseerd door meer premieverhoging voor onze polishouders. In het hoofdstuk risicomanagement wordt gepresenteerd hoe dit risico als onderdeel van marktrisico zich verhoudt tot de andere risicocategorieën van DELA.

Duurzaam materiaalgebruik: DELA maakt zelf geen producten, maar wij gebruiken wel materialen in onze dienstverlening. Het gebruik van grondstoffen en het produceren van afval heeft een negatieve impact op het milieu. Belangrijke materialen in onze dienstverlening zijn uitvaartkisten, papier, bloemen en bedrijfskleding.

Persoonlijke dienstverlening: Wij hebben een positieve impact op het welzijn van onze klanten, vooral verzekerden en nabestaanden, door brede ondersteuning (emotioneel, financieel en praktisch) rondom uitvaarten en afscheid.

Privacy: Als wij de persoonsgegevens van onze klanten niet goed beschermen, kan dat een negatieve impact hebben op hun welzijn.

Goed werkgeverschap: Wij hebben een positieve impact op het welzijn van onze medewerkers door goede arbeidsvoorwaarden en werkomstandigheden. Toch kan het werk, vooral in de uitvaartsector, potentiële negatieve impact hebben als gevolg van een verstoorde werk-privébalans, mentaal en fysiek belastend werk en agressie. Bovendien hebben wij potentiële negatieve impact op het welzijn van (potentiële) vaste medewerkers als gevolg van onvoldoende aandacht voor diversiteit en inclusie.

Zakelijk gedrag: Wij hebben een positieve impact op onze stakeholders door onze bedrijfscultuur. Maar er is ook een potentiële negatieve impact voor klokkenluiders als wij hen niet voldoende beschermen.

DELA is bij de materiële impacts betrokken via haar eigen activiteiten, via de inkoop van diensten en producten van haar leveranciers (upstream), via intermediairs (downstream) en andere uitvaartverzorgers die gebruik maken van onze locaties en diensten (downstream).

De impacts en het risico zijn als volgt in de waardeketen geconcentreerd inclusief de stakeholders die hierdoor getroffen kunnen worden:

Waardeketen verzekeren

	Upstream tier 2	Upstream tier 1	Eigen organisatie	Downstream tier 1	Downstream tier 2
3 1 Negatieve impact op het milieu door CO ₂ uitstoot					
3 1 Negatieve impact op milieu door hoog energieverbruik					
3 1 Risico op waardedaling investeringen a.g.v. klimaatverandering					
3 5 Negatieve impact op het milieu door inkoop en gebruik van materialen					
3 5 Negatieve impact op milieu door afval					
3 1 Positieve impact op het welzijn van medewerkers door arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden					
3 1 Potentiële negatieve impact op het welzijn van medewerkers door onvoldoende aandacht voor diversiteit					
3 4 Positieve impact op welzijn van verzekerden en nabestaanden met persoonlijke dienstverlening					
3 4 Potentiële negatieve impact op welzijn door privacyschendingen					
3 1 Positieve impact op welzijn stakeholders door bedrijfscultuur					
3 1 Potentiële negatieve impact op het welzijn van medewerkers door onvoldoende bescherming klokkenluiders					
Getroffen stakeholder	- Leveranciers - Medewerkers leveranciers	- Leveranciers - Medewerkers leveranciers	- Medewerkers in loondienst - Medewerkers niet in loondienst	- Verzekerden - Nabestaanden - Intermediairs - Medewerkers intermediairs	- Verzekerden - Nabestaanden
	Natuur en maatschappij				

Waardeketen uitvaarten

	Upstream tier 2	Upstream tier 1	Eigen organisatie	Downstream tier 1	Downstream tier 2
G 1 Negatieve impact op het milieu door CO ₂ uitstoot					
G 1 Negatieve impact op milieu door hoog energieverbruik					
G 5 Negatieve impact op het milieu door inkoop en gebruik van materialen					
G 5 Negatieve impact op milieu door afval					
G 1 Positieve impact op het welzijn van medewerkers door arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden					
G 1 Potentiële negatieve impact op het welzijn van medewerkers door onvoldoende aandacht voor diversiteit					
G 1 Potentiële negatieve impact op het welzijn van medewerkers door mentaal en fysiek belastend werk, een verstoorde werk-privébalans en/of geweld en intimidatie op de werkvloer					
G 4 Positieve impact op welzijn van verzekerden en nabestaanden met persoonlijke dienstverlening					
G 4 Potentiële negatieve impact op welzijn door privacyschendingen					
G 1 Positieve impact op welzijn stakeholders door bedrijfscultuur					
G 1 Potentiële negatieve impact op het welzijn van medewerkers door onvoldoende bescherming klokkenluiders					
Getroffen stakeholder	- Leveranciers - Medewerkers leveranciers	- Joint ventures en deelnemingen - Leveranciers - Medewerkers leveranciers - Partners uitvaartzorg	- Medewerkers in loondienst - Medewerkers niet in loondienst	- Nabestaanden - Gasten en bezoekers - Uitvaartondernemers	- Nabestaanden - Gasten en bezoekers
	Natuur en maatschappij				

Ons bedrijfsmodel sluit aan bij de belangen van onze leden, verzekerden en nabestaanden. Wij kunnen onze positieve impact vergroten en de negatieve impact verkleinen zonder ons bedrijfsmodel aan te hoeven passen. Omdat wij geen significante wijzigingen in onze strategie of ons bedrijfsmodel doorvoeren, verwachten wij dat alle materiële effecten zich kunnen voordoen op korte, middellange en lange termijn.

Jaarlijks zal worden vastgesteld of er significante wijzigingen zijn naar aanleiding van interne of externe ontwikkelingen, die aanleiding geven voor een gehele herziening van de dubbele materialiteitsanalyse. Ook kan deze worden beïnvloed door de nog vast te stellen sectorspecifieke ESRS-standaarden. Indien dat niet het geval is, zal de analyse worden verrijkt met input verkregen van interne experts en externe stakeholders. In 2025 zullen wij het structurele overleg met stakeholdergroepen verder vormgeven en nemen we de uitkomsten van de materialiteitsanalyse mee bij de formulering van de nieuwe meerjarenstrategie voor 2026 - 2030.

Totstandkoming materiële impacts, risico's en kansen

De dubbele materialiteitsanalyse biedt gebruikers van jaarverslagen inzicht in de impacts, risico's en kansen op het gebied van duurzaamheid. In 2022 onderzochten wij voor het eerst welke impact DELA heeft op mens en milieu en hoe de omgeving ons beïnvloedt. Dit onderzoek resulteerde in een lijst van 17 materiële thema's. In 2023 herijkten wij de materialiteitsthema's in het kader van de CSRD. Wij rondde deze herijking af in 2024. Wij hebben daarbij het volgende proces doorlopen:



Stap 1: Identificatie van stakeholders

Onze interne projectgroep van experts analyseerde de huidige stakeholders. Wij breidden de groep uit met de natuur als 'stille' stakeholder, naast de reeds geïdentificeerde stakeholders uit de materialiteitsanalyse van 2022. Wij concludeerden dat onze leden, klanten, medewerkers, leveranciers en de natuur de belangrijkste getroffen stakeholders zijn.

Stap 2: Waardecreatie en inzicht in de ketens, te weten: verzekeren en uitvaarten

DELA heeft 2 kernactiviteiten te weten verzekeren (inclusief beleggen) en uitvaarten. Voor beide activiteiten zijn de waardeketens uitgewerkt met daarin de belangrijkste actoren, zowel upstream als downstream.

Stap 3: Longlist en shortlist

Wij begonnen de materialiteitsanalyse van 2022 met een traditionele longlist van onderwerpen, samengesteld uit literatuur en interviews. Wij hielden rekening met de impact van DELA op verschillende stakeholders. Daarna bracht een intern expertpanel met medewerkers met kennis op het gebied van o.a. finance, control, strategie en maatschappelijk verantwoord ondernemen de longlist terug tot een shortlist. Hierna is de materialiteit van de thema's op de shortlist door een bredere groep interne experts beoordeeld en vervolgens gevalideerd bij drie extern experts, resulterend in de uiteindelijke materialiteitsanalyse.

Voor de materialiteitsanalyse van 2024 voegden wij de 10 thematische ESRS-onderwerpen, inclusief sub-thema's, toe aan de 17 materiële thema's van 2022. Risk Management beoordeelde of financiële en niet-financiële risico's met classificatie hoog en midden, geïdentificeerd in ons risicomanagementsysteem, toegevoegd moesten worden en of materiële impacts leiden tot aanvullende duurzaamheidsrisico's. Dit resulteerde niet in aanvullende duurzaamheidsonderwerpen. Om tot een shortlist met materiële impacts, risico's en kansen te komen, verwijderden wij eerst economische (niet-ESG-gerelateerde) onderwerpen uit de lijst van 2022. Vervolgens beoordeelden wij of de ESG-gerelateerde onderwerpen betrekking hadden op standaard ESG (sub)thema's. Wij voerden een aparte analyse uit om de potentiële materiële impacts van onze beleggingsportefeuille te beoordelen.

Wij beoordeelden de geschoonde lijst van 87 onderwerpen met behulp van interne experts, aanvullende onderzoeken en cijferanalyses op potentiële materiële positieve/negatieve impacts, risico's en/of kansen. Wij brachten de longlist van 87 thema's terug tot 8 onderwerpen met 48 mogelijke impacts, risico's en kansen.

Stap 4: Formuleren van impacts, risico's en kansen

Wij beschreven de mogelijke materiële impacts, risico's en kansen concreet voor de onderwerpen die in stap 3 als materieel werden geïdentificeerd. Wij gebruikten interne expertise en input uit stakeholderdialogen.

Stap 5: Prioritering van materiële thema's

Wij beoordeelden de materialiteit van elke impact, risico en kans met behulp van interne expertise en input uit stakeholderdialogen. Voor de methodiek zie 'toelichting prioritering'. Voor het bepalen van de waarschijnlijkheid en omvang van het duurzaamheidsrisico in de beleggingsportefeuille is gebruik gemaakt van de uitkomsten van de periodieke ORSA. In de ORSA controleren wij of onze strategie bestand is tegen de effecten van duurzaamheidsrisico's in de beleggingsportefeuille.

Uiteindelijk identificeerden wij 15 materiële impacts, risico's en kansen, gegroepeerd in 6 materiële thema's.

Stap 6: Stakeholderconsultatie

Wij bespraken de vastgestelde materiële thema's en bijbehorende impacts, risico's en kansen ook met twee belangrijke stakeholdergroepen. De eerste groep zijn onze klanten, vertegenwoordigd door de vertrouwenscommissie en de leden van de algemene vergadering. De tweede groep betreft onze medewerkers, vertegenwoordigd door de ondernemingsraden van Nederland en België. Wij valideerden de materialiteitsanalyse en materiële thema's in dialoogsessies en wij vroegen hen ook een enquête in te vullen om de materiële duurzaamheidsthema's van DELA te valideren en eventuele ontbrekende thema's aan te dragen.

We hebben onze materiële onderwerpen ook vergeleken met acht andere aanbieders van uitvaartverzekeringen en/of levensverzekeringen in dialoogsessies medio 2024.

De verkregen informatie verwerkten wij in de stappen 3, 4 en 5 van de dubbele materialiteitsanalyse. Zo voegden wij onder andere de potentiële negatieve impact op het welzijn van medewerkers door onvoldoende bescherming van klokkenluiders en de positieve impact van onze bedrijfscultuur toe aan de materiële impacts naar aanleiding van de dialogen met onze leden en medewerkers.

Afronding

Wij bespraken de dubbele materialiteitsanalyse meerdere keren met de directies, de groepsdirectie en de rvc. De dubbele materialiteitsanalyse en de geïdentificeerde impacts, risico's en kansen zijn eind 2024 door de groepsdirectie goedgekeurd.

Het duurzaamheidsverslag bevat mogelijk niet elke impact, elk risico en elke kans die elke individuele stakeholder(groep) belangrijk kan achten op basis van de eigen specifieke inschatting.

Toelichting prioritering materiële impacts, risico's en kansen

Wij hebben alle impacts beoordeeld op basis van vijf criteria: schaal, reikwijdte, herstelbaarheid (bij negatieve impact), ernst, en waarschijnlijkheid. Dit resulteert in een eindscore. Ook hebben wij risico's en kansen beoordeeld op waarschijnlijkheid en omvang, wat ook leidt tot een score.

1. Schaal

De schaal meet hoe zwaar of gunstig de impact is voor mens en milieu, op een schaal van 1 tot 5:

1. Verwaarloosbaar
2. Minimaal
3. Gemiddeld
4. Significant
5. Ernstig

2. Reikwijdte

Reikwijdte beschrijft hoe breed de impact zich uitstrekt. Bij milieu-impacts gaat het om de omvang van de milieuschade of de geografische perimeter. Voor menselijke impacts kijken wij naar het aantal mensen dat negatief wordt beïnvloed. Wij beoordelen dit op een schaal van 1 tot 5, met specifieke categorieën voor stakeholders en maatschappij/natuur:

1. <1% van de stakeholders | verwaarloosbaar
2. 1-5% van de stakeholders | lokaal
3. 5-50% van de stakeholders | regionaal
4. 50-90% van de stakeholders | nationaal
5. 90% van de stakeholders | mondiaal

3. Herstelbaarheid

Herstelbaarheid bepaalt of en in hoeverre negatieve impacts kunnen worden geredimeerd, oftewel of het milieu of de getroffen personen in hun oorspronkelijke toestand kunnen worden hersteld. Wij gebruiken hiervoor een schaal van 1-makkelijk te herstellen, 3-met moeite te herstellen of 5-niet te herstellen.

4. Ernst van de impact

Wij berekenen de ernst van een negatieve impact als het gemiddelde van schaal, reikwijdte en herstelbaarheid. Bij positieve impacts is de ernst het gemiddelde van schaal en reikwijdte.

5. Waarschijnlijkheid

Waarschijnlijkheid geeft de kans aan dat een impact, risico of kans zich voordoet, uitgedrukt op een schaal van 1 tot 5:

1. 0% Extreem onwaarschijnlijk
2. 25% Onwaarschijnlijk
3. 50% Mogelijk
4. 75% Waarschijnlijk
5. 100% Extreem waarschijnlijk

6. Omvang van kansen en risico's

De omvang meet het effect op de financiële positie van de onderneming op verschillende termijnen, op een schaal van 1 tot 5:

1. <13 miljoen
2. 13-128 miljoen
3. 128-319 miljoen
4. 319-958 miljoen
5. 958 miljoen

7. Score

Wij berekenen de score van een impact als het gemiddelde van de ernst en, bij potentiële impacts, de waarschijnlijkheid. De score voor risico's of kansen is het gemiddelde van de omvang en de waarschijnlijkheid. Wij hebben de drempelwaarde voor materialiteit vastgesteld op een score van 3,0. Impacts, risico's en kansen die deze score of hoger bereiken, beschouwen we als materieel vanwege hun impact of financiële significantie.

Managen van impacts, risico's en kansen

In dit duurzaamheidsverslag wordt per materieel thema gerapporteerd op welke wijze de geïdentificeerde materiële impacts en het risico worden beheerd (beleid, doelen, maatregelen en middelen en resultaten). In algemene zin beheert het leidinggevend orgaan de materiële impacts, risico's en kansen, zoals gedelegeerd door de groepsdirectie. De directieteams voeren dit uit via verschillende stafafdelingen en business-sectoren. Specialisten ondersteunen hen bij deze onderwerpen.

Voor het managen van de duurzaamheidsimpacts, risico's en kansen beschikken wij over diverse beleidsstukken. Tenzij anders vermeld, is dit beleid niet afgestemd op internationaal erkende instrumenten zoals de UN Guiding Principles on Business and Human Rights (UNGP's), de Verklaring van de Internationale Arbeidsorganisatie en de OESO-richtlijnen voor Multinationale Ondernemingen.

Directieteams stellen doelen voor het betreffende bedrijfsonderdeel vast, waaronder ook die voor duurzaamheidsthema's. De groepsdirectie keurt deze doelen op groepsniveau goed. Interne experts ondersteunen zowel de directieteams als de groepsdirectie. Voor de thema's klimaatverandering en duurzaam materiaalgebruik zijn doelen voor 2030 gesteld, voor de thema's persoonlijke dienstverlening en goed werkgeverschap worden de doelen jaarlijks herzien in de bedrijfsplancyclus.

Elk jaar wordt door de groepsdirectie een kaderbrief opgesteld waarin de voorgestelde kaders voor het volgend jaar staan gespecificeerd. Vervolgens maken de directies jaarplannen waarin zij gedetailleerd beschrijven welke doelen en activiteiten zij zullen ondernemen. Deze jaarplannen worden mede gebaseerd op input van de managementteams, die bijvoorbeeld kunnen aangeven welke middelen en ondersteuning nodig zijn om de gestelde doelen te realiseren. Zo ontstaat er een samenhangend en doelgericht plan dat de hele organisatie richting geeft.

Jaarlijks worden de definitieve jaarplannen met daarin de doelen voor het aankomende jaar en bijbehorende projecten besproken met een vertegenwoordiging van de medewerkers, namelijk de ondernemingsraden (OR's). Aangezien Duitsland geen OR kent, worden hier jaarplannen met alle medewerkers gedeeld en besproken. Ook wordt het jaarplan van DELA Groep gedeeld met de leden van de algemene vergadering.

Monitoring en beheersing van verschillende duurzaamheidsthema's gebeuren via regelmatige, periodieke rapportages op bedrijfsonderdeel- en groepsniveau. Zo delen wij voor de thema's goed werkgeverschap en persoonlijke dienstverlening elke maand belangrijke resultaten, zoals verzuim, verloop en NPS. Deze rapportages zijn bedoeld voor leidinggevende, bestuurs- en toezichthoudende organen. De sectoren rapporteren maandelijks en elk kwartaal aan de directies. Daarnaast sturen de directies maand- en kwartaalrapportages naar de groepsdirectie. De groepsdirectie rapporteert vervolgens aan de rvc. De doelen voor klimaatverandering en duurzaam materiaalgebruik werden pas dit jaar vastgesteld, en vanaf 2025 zullen wij hierover periodiek intern rapporteren.

Verder toetsen wij in de periodieke ORSA of de actuele strategie bestand is tegen de impact van duurzaamheidsrisico's in de beleggingsportefeuille. Bij trigger events, zoals bijvoorbeeld belangrijke overnames, wordt een ad-hoc ORSA uitgevoerd waarin dit opnieuw wordt getoetst.

Governance rondom duurzaamheid

In het governance charter van DELA is de governance rondom besluitvorming vastgelegd. In dit charter staan de regels voor de verschillende gremia en de verdeling van bevoegdheden. Het directieteam keurt beleid goed dat binnen hun bevoegdheden valt en alleen voor het betreffende bedrijfsonderdeel geldt. Beleid voor heel DELA Groep stellen wij vast in directieteams en daarna keurt de groepsdirectie dit goed. Vervolgens delen wij dit met de (commissies van de) rvc.

Voor alle materiële thema's en de bijbehorende impacts, risico's en kansen is een verantwoordelijke aangewezen binnen het bestuurs- en leidinggevend orgaan:

Materieel thema	Bestuursorgaan/ groepsdirectie	Leidinggevend orgaan/ directies
Klimaatverandering	CFRO	Directeuren Financieel
Duurzaam materiaalgebruik	CTO	Directeuren Uitvaart
Goed werkgeverschap	CEO	Directeuren HR
Persoonlijke dienstverlening	CEO	Directeuren Uitvaart Directeuren Verzekeren
Privacy	CTO	Directeuren IT
Zakelijk gedrag	CEO	Directeuren HR

De groepsdirectie speelt in op de diverse klantbehoeften en waarborgt een eenduidige kwaliteit. Ook zorgt zij voor toereikende waarborgen op het gebied van zakelijk gedrag en een integere bedrijfsvoering. Het leidinggevend orgaan vult dit in - eventueel met aanvullende programma's - als gedelegeerde verantwoordelijkheid. De rvc ziet erop toe dat klantgerichte waarden en belangen centraal staan in de bedrijfsvoering en houdt toezicht op de werking van de interne risicobeheersings- en controlsystemen, waaronder voor zakelijk gedrag.

Mevrouw W. Caderius van Veen is vanuit de rvc verantwoordelijk voor de ESG thema's van DELA. Zij is tevens voorzitter van de auditcommissie waarin periodiek de verslaggeving hieromtrent wordt besproken. De auditcommissie binnen de rvc bereidt het toezicht voor op de werking van de interne risicobeheersing- en controlesystemen, het naleven van aanbevelingen en de opvolging van opmerkingen van de interne auditfunctie en de externe accountant. In de remuneratie- en benoemingscommissie komen de thema's goed werkgeverschap en zakelijk gedrag specifiek aan de orde.

Bij de samenstelling van de rvc, de groepsdirectie en de directies zorgen wij voor een goede balans in kennis, ervaring, opleiding en perspectieven. Dit zorgt ervoor dat wij besluiten kunnen nemen vanuit verschillende invalshoeken. Onze groepsdirectie bestaat uit 2 statutaire groepsdirecteuren en 3 niet-statutaire groepsdirecteuren, waarvan 1 functie nog vacant is. DELA kent geen onafhankelijke bestuurders. Onze groepsdirectie is 50% vrouwelijk en 50% mannelijk. In het leidinggevend orgaan worden de medewerkers vertegenwoordigd door de HR directeur. In de rvc zitten 2 commissarissen namens de leden. Voor de algemene vergadering letten wij ook op regionale vertegenwoordiging om lokale inzichten en belangen mee te nemen in onze beslissingen.

De groepsdirectie heeft brede ervaring in de financiële sector en kennis van relevante wet- en regelgeving, waaronder ook op het gebied van zakelijk gedrag. Ons beleid voor deskundigheid en geschiktheid is gebaseerd op de Beleidsregel Geschiktheid 2012 van De Nederlandsche Bank. Daarnaast toetsen wij de geschiktheid om leiding te geven aan sleutelfuncties in de Solvency II regelgeving, zoals riskmanagementfuncties, het actuariaat en de internal audit functie.

In algemene zin, borgen leidinggevende-, bestuurs- en toezichthoudende organen hun deskundigheid door permanente educatie onder andere op het gebied van cyberveiligheid, AVG, ethiek en risicomanagement. Bovendien wordt jaarlijks het functioneren van de groepsdirectie en de rvc geëvalueerd alsook het aftreden en herbenoemen van commissarissen, en het toepassen van het werving- en selectiebeleid bij nieuwe benoemingen. Kennis en expertise op gebied van duurzaamheid, en dan met name de milieuthema's, wordt opgebouwd door middel van opleiding en kennisoverdracht door externe en interne deskundigen. Ook wordt de voortgangsrapportage CSRD periodiek besproken in de leidinggevende-, bestuurs- en toezichthoudende organen waardoor de leden bekender raken met de inhoud hiervan.

In 2024 hebben de directies, de groepsdirectie, de raad van commissarissen en hun commissies op verschillende duurzaamheidsthema's aanvullende actie ondernomen. Ze besteedden aandacht aan de dubbele materialiteitsanalyse en verantwoording over duurzaamheid in het jaarverslag. Daarnaast werkten ze aan het vaststellen van doelen en een transitieplan voor klimaatverandering, en stelden ze doelen voor duurzaam materiaalgebruik. Het beloningsbeleid en de resultaten van medewerkerstevredenheidsonderzoeken werden zorgvuldig besproken, net als de resultaten van klanttevredenheidsonderzoeken. Verder richtten ze zich op het

aanpakken van duurzaamheidsrisico's en het verfijnen van de strategie en doelen voor duurzaam beleggen. Ook psychologische veiligheid binnen de organisatie kreeg de nodige aandacht, zodat medewerkers in een veilige en ondersteunende werkomgeving kunnen opereren.

Bij DELA is geen sprake van een koppeling tussen duurzaamheidsprestaties (waaronder prestaties op gebied van CO₂-reductie) en variabele beloning. Uitzondering hierop is DELA België, waar een variabel beloningssysteem van kracht is. Hier kan tot 10,5% van het vaste salaris als variabele beloning worden toegekend, afhankelijk van het behalen van specifieke doelen, zoals een minimaal resultaat op klanttevredenheid (NPS), dat wordt gezien als een duurzaamheidsprestatie. De OR van DELA België wordt jaarlijks betrokken bij het vastleggen van de jaarlijkse doelstellingen voor de variabele beloning (CAO 90). Toezichhoudende- en bestuursorganen ontvangen bij DELA geen variabele beloning.

Voor meer informatie over onze governance, zie het gelijknamige hoofdstuk in het verslag groepsdirectie.

Due diligence in de waardeketen

Due diligence vormt een doorlopend proces dat aan onze bedrijfsvoering ten grondslag ligt. Het kan aanleiding geven tot veranderingen in de strategie, het bedrijfsmodel en de bedrijfsactiviteiten. Hieronder vatten wij kort samen waar belangrijke informatie over due diligence in deze duurzaamheidsrapportage is terug te vinden:

Kernelementen van due diligence	Alinea's in het duurzaamheidsverslag
a) Due diligence integreren in governance, strategie en businessmodel	Strategie en duurzaamheidsdoelen Governance
b) Getroffen stakeholders betrekken bij alle belangrijke stappen van de due diligence	Afstemming met stakeholders Totstandkoming materiële impacts, risico's en kansen
c) Negatieve impacts in kaart brengen en beoordelen	Totstandkoming materiële impacts, risico's en kansen
d) Maatregelen nemen om die negatieve impacts aan te pakken	Maatregelen in de uitwerking per thema
e) De effectiviteit van deze inspanningen monitoren en daarover communiceren	Afstemming met stakeholders Managen van impacts, risico's en kansen Maatregelen in de uitwerking per thema

DELA zal naar verwachting in 2028 moeten voldoen aan de Corporate Sustainability Due Diligence Directive (CSDDD). Deze Europese regelgeving is in 2024 van kracht geworden. Deze richtlijn vereist dat organisaties negatieve impact op mensenrechten en het milieu in de waardeketen beheren en mitigeren. Dit is een aanvulling op de CSRD door verantwoordelijkheid en transparantie te vergroten via verplichte duurzaamheid due diligence. In 2025 starten wij met de implementatie hiervan, zodat wij tijdig kunnen voldoen.

Momenteel is ons inkoop- en uitbestedingsbeleid leidend voor onze relaties met en aanstelling van leveranciers. Bij materiële nieuwe samenwerkingen voeren wij een due diligence onderzoek uit. Hiermee controleren wij of er mogelijke misstanden, corruptie of niet-betalen van leveranciers verderop in de keten aanwezig zijn. Bestaande contracten worden continu gemonitord op voornamelijk betaalgedrag en sanctiewetgeving.

De MVO-inkoopcode (Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen) heeft een brede reikwijdte en vraagt leveranciers inclusief subcontractors deze code te onderschrijven. Hiermee verplichten leveranciers zich op een constructieve manier met MVO-aandachtgebieden om te gaan. Specifiek wordt verwezen naar arbeidsrechten en mensenrechten zoals deze zijn verwoord in de Universele Verklaring voor de Rechten van de Mens van de Verenigde Naties. Bovendien staat in deze inkoopcode dat wordt verwacht dat de leveranciers het milieu respecteren en voldoen aan alle van toepassing zijnde (supra)nationale milieuwet- en regelgeving. Wij verwachten bovendien dat de leverancier zich houdt aan de van toepassing zijnde (supra)nationale mededingingswet- en regelgeving. Wel merken wij op dat in het verleden afgesloten lopende (lokale) contracten hier nog van kunnen afwijken. Wij informeren nieuwe leveranciers over onze MVO-inkoopcode tijdens de selectieprocedure. Deze code is ook te vinden op onze website.

Milieu

EU taxonomie

De EU-taxonomie beschrijft een reeks ecologisch duurzame economische activiteiten. De taxonomie omvat zes milieudoelstellingen: twee klimaatdoelstellingen, voor de mitigatie van en de adaptatie aan klimaatverandering, en vier andere doelstellingen op gebied van duurzaam gebruik en bescherming van water en mariene hulpbronnen, transitie naar een circulaire economie, preventie en bestrijding van verontreiniging en bescherming en herstel van de biodiversiteit en ecosystemen.

De taxonomie biedt een classificatiesysteem dat economische activiteiten identificeert die als ecologisch duurzaam kunnen worden beschouwd. Dit helpt bedrijven en investeerders om te bepalen welke activiteiten substantieel bijdragen aan de zes milieudoelstellingen, terwijl ze ook geen significante schade aanrichten aan een van deze zes milieudoelstellingen. Dit zorgt voor meer transparantie en vergelijkbaarheid van duurzaamheidsinformatie.

De EU-taxonomie regelgeving blijft zich ontwikkelen en er worden voortdurend nieuwe richtlijnen en verduidelijkingen gepubliceerd. Zo is de aanvullende handreiking FAQ9 pas eind november 2024 beschikbaar gekomen. DELA kiest ervoor om alleen de verplichte tabellen voor verzekeraars toe te passen in plaats van meerdere tabellen voor elk van de activiteiten van een gemengde groep. In het kader van de EU-taxonomie beschouwen wij de verzekeraar als overheersende aard van DELA Coöperatie. In de komende periode zullen we deze keuze opnieuw evalueren om te waarborgen dat onze rapportage optimaal aansluit bij de verdere ontwikkelingen en richtlijnen binnen de EU-taxonomie.

Financiële ondernemingen waaronder verzekeraars moeten toelichten welk deel van de investeringen betrekking hebben op de financiering van taxonomy-eligible en taxonomy-aligned activiteiten. Zie de jaarrekening voor de waarde van de beleggingen per ultimo 2024. In de voorgeschreven tabellen, hieronder en in de bijlage, laten wij zien welk deel van de beleggingsportefeuille voor de taxonomie in aanmerking komt (eligible) en daarop afgestemd is (aligned). Dit betreft de tabellen uit bijlage IX, X (met uitzondering van de eerste tabel aangezien deze alleen van toepassing is op schadeverzekeraars en herverzekeraars) en XII van de gedelegeerde verordening. Wij hebben de bedragen en percentages bepaald met behulp van verschillende externe partijen.

Het aandeel van de beleggingen van DELA die gericht zijn op de financiering van of verband houden met op de taxonomie afgestemde activiteiten in verhouding tot de totale beleggingen

De gewogen gemiddelde waarde van alle beleggingen van DELA die gericht zijn op de financiering van of verband houden met op de taxonomie afgestemde economische activiteiten, in verhouding tot de waarde van de totale door de KPI bestreken activa, met daaruit voortvloeiende wegingsfactoren voor beleggingen in ondernemingen		De gewogen gemiddelde waarde van alle beleggingen van DELA die gericht zijn op de financiering van of verband houden met op de taxonomie afgestemde economische activiteiten, met daaruit voortvloeiende wegingsfactoren voor beleggingen in ondernemingen	
Op omzet gebaseerd	6,88%	Op omzet gebaseerd	553
Op kapitaaluitgaven gebaseerd	6,27%	Op kapitaaluitgaven gebaseerd	504
Het percentage van de door de KPI bestreken activa in verhouding tot de totale beleggingen (totaal activa onder beheer). Met uitzondering van beleggingen in overheidsentiteiten.		De monetaire waarde van door de KPI bestreken activa. Met uitzondering van beleggingen in overheidsentiteiten.	
Dekking:	84,77%	Dekking:	8.038

Aanvullende rapportages: uitsplitsing van de noemer van de KPI

Het percentage derivaten in verhouding tot de totale door de KPI bestreken activa.	-1,19%	De waarde in geldbedragen van derivaten	-96
Het aandeel van blootstellingen aan financiële en niet-financiële ondernemingen die niet aan de artikelen 19 bis en 29 bis van Richtlijn 2013/ 34/EU zijn onderworpen, in verhouding tot de totale door de KPI bestreken activa		De waarde van blootstellingen aan financiële en niet-financiële ondernemingen die niet aan de artikelen 19 bis en 29 bis van Richtlijn 2013/ 34/EU zijn onderworpen	
Voor niet-financiële ondernemingen	25,09%	Voor niet-financiële ondernemingen	2.017
Voor financiële ondernemingen	9,46%	Voor financiële ondernemingen	760

Aanvullende rapportages: uitsplitsing van de noemer van de KPI

Het aandeel van blootstellingen aan financiële en niet-financiële ondernemingen uit niet EU-landen die niet aan de artikelen 19 bis en 29 bis van Richtlijn 2013/34/EU zijn onderworpen, in verhouding tot de totale door de KPI bestreken activa		De waarde van blootstellingen aan financiële en niet-financiële ondernemingen uit niet EU-landen die niet aan de artikelen 19 bis en 29 bis van Richtlijn 2013/34/EU zijn onderworpen	
Voor niet-financiële ondernemingen	25,09%	Voor niet-financiële ondernemingen	2.017
Voor financiële ondernemingen	9,46%	Voor financiële ondernemingen	760
Het aandeel van blootstellingen aan financiële en niet-financiële ondernemingen uit EU-landen die wel aan de artikelen 19 bis en 29 bis van Richtlijn 2013/34/EU zijn onderworpen, in verhouding tot de totale door de KPI bestreken activa		De waarde van blootstellingen aan financiële en niet-financiële ondernemingen uit EU-landen die wel aan de artikelen 19 bis en 29 bis van Richtlijn 2013/34/EU zijn onderworpen	
Voor niet-financiële ondernemingen	5,38%	Voor niet-financiële ondernemingen	433
Voor financiële ondernemingen	8,95%	Voor financiële ondernemingen	720
Het aandeel van blootstellingen aan andere tegenpartijen in verhouding tot de totale door de KPI bestreken activa	55,38%	Waarde van blootstellingen aan andere tegenpartijen	4.451
Het aandeel van de beleggingen van DELA, met uitzondering van beleggingen die worden aangehouden voor levensverzekeringsovereenkomsten waarbij het beleggingsrisico door de polishouders wordt gedragen, en die gericht zijn op de financiering van of verband houden met op de taxonomie afgestemde economische activiteiten	6,88%	De waarde van de beleggingen van DELA, met uitzondering van beleggingen die worden aangehouden voor levensverzekeringsovereenkomsten waarbij het beleggingsrisico door de polishouders wordt gedragen, en die gericht zijn op de financiering van of verband houden met op de taxonomie afgestemde economische activiteiten	553
De waarde van alle beleggingen die niet voor de taxonomie in aanmerking komende economische activiteiten financieren, in verhouding tot de waarde van de totale door de KPI bestreken activa		De waarde van alle beleggingen die niet voor de taxonomie in aanmerking komende economische activiteiten financieren:	
Op omzet gebaseerd	83,18%	Op omzet gebaseerd	6.686
Op kapitaaluitgaven gebaseerd	91,23%	Op kapitaaluitgaven gebaseerd	7.333
De waarde van alle beleggingen die economische activiteiten financieren die voor de taxonomie in aanmerking komen, doch niet op de taxonomie zijn afgestemd in verhouding tot de waarde van de totale door de KPI bestreken activa		De waarde van alle beleggingen die voor de taxonomie in aanmerking komend, doch niet op de taxonomie afgestemde economische activiteiten financieren	
Op omzet gebaseerd	9,94%	Op omzet gebaseerd	799
Op kapitaaluitgaven gebaseerd	2,62%	Op kapitaaluitgaven gebaseerd	201

Aanvullende rapportages: uitsplitsing van de teller van de KPI

Het aandeel van op de taxonomie afgestemde blootstellingen aan financiële en niet-financiële ondernemingen die aan de artikelen 19 bis en 29 bis van Richtlijn 2013/34/EU zijn onderworpen, in verhouding tot de totale door de KPI bestreken activa		De waarde van op de taxonomie afgestemde blootstellingen met betrekking tot financiële en niet-financiële ondernemingen die aan de artikelen 19 bis en 29 bis van Richtlijn 2013/ 34/EU zijn onderworpen	
Voor niet-financiële ondernemingen:		Voor niet-financiële ondernemingen:	
Op omzet gebaseerd	0,47%	Op omzet gebaseerd	36
Op kapitaaluitgaven gebaseerd	0,73%	Op kapitaaluitgaven gebaseerd	56
Voor financiële ondernemingen:		Voor financiële ondernemingen:	
Op omzet gebaseerd	0,05%	Op omzet gebaseerd	4
Op kapitaaluitgaven gebaseerd	0,06%	Op kapitaal uitgaven gebaseerd	5
Het aandeel van de beleggingen van DELA, met uitzondering van beleggingen die worden aangehouden voor levensverzekeringsovereenkomsten waarbij het beleggingsrisico door de polishouders wordt gedragen, en die gericht zijn op de financiering van of verband houden met op de taxonomie afgestemde economische activiteiten		De waarde van de beleggingen van DELA, met uitzondering van beleggingen die worden aangehouden voor levensverzekeringsovereenkomsten waarbij het beleggingsrisico door de polishouders wordt gedragen, en die gericht zijn op de financiering van of verband houden met op de taxonomie afgestemde economische activiteiten	
Op omzet gebaseerd	5,83%	Op omzet gebaseerd	553
Op kapitaaluitgaven gebaseerd	5,32%	Op kapitaaluitgaven gebaseerd	504
Het aandeel van op de taxonomie afgestemde blootstellingen aan andere tegenpartijen in verhouding tot de totale door de KPI bestreken activa		De waarde van op de taxonomie afgestemde blootstellingen aan andere tegenpartijen in verhouding tot de totale door de KPI bestreken activa and assets over total assets covered by the KPI:	
Op omzet gebaseerd	4,10%	Op omzet gebaseerd	330
Op kapitaaluitgaven gebaseerd	5,00%	Op kapitaaluitgaven gebaseerd	402

De beleggingen worden verantwoord volgens de actuele waarde. De data is gebaseerd op de beleggingen die op 31 december 2024 in de portefeuille zaten.

Wij hebben ons ingespannen om de vereiste data te verzamelen over geschikte (eligible) en afgestemde (aligned) activiteiten conform EU-taxonomie. Vanwege beperkingen in de beschikbaarheid van de data heeft DELA op verschillende punten ook interpretaties en aannames gemaakt om tot de gerapporteerde informatie te komen. Ook betreft de gerapporteerde data een momentopname.

De dekking (84,77 procent) is bepaald door de beleggingen van DELA exclusief blootstellingen aan centrale overheden, centrale banken, supranationale entiteiten en derivaten te delen door de totale beleggingen inclusief het eigen vastgoed (hoofdkantoren, crematoria en uitvaartcentra).

Voor de beursgenoteerde bedrijven in onze portefeuille hebben wij data gebruikt van een externe ESG data service provider om te verifiëren hoeveel procent van de omzet en van de investeringen (capex) 'aligned' is voor de zes doelstellingen. Ook verifiëren zij hoeveel procent van de omzet en van de investeringen (capex) 'eligible' is. Hierbij wordt geen rekening gehouden met de soort obligatie, zoals bijvoorbeeld grijs, groen, sociaal of duurzaamheid. Deze externe partij koppelt de data van hun dataproviders aan onze portefeuille. Wij hebben de input voor de EU-taxonomie eind februari ontvangen. DELA volgt hierin de methodologie, berekeningen en schattingen van deze externe dataleverancier en past zelf niks aan de ontvangen data aan.

De classificatie van beursgenoteerde bedrijven in financiële en niet-financiële ondernemingen is gedaan op basis van gegevens van deze externe dataleverancier. Daarnaast is door gebrek aan informatie de aanname gemaakt dat bedrijven uit niet-EU-landen niet onderworpen zijn aan de artikelen 19a en 28a van Richtlijn 2013/34/EU. Hierdoor zijn de percentages onder 'Het aandeel van blootstellingen aan financiële en niet-financiële ondernemingen die niet aan de artikelen 19 bis en 29 bis van Richtlijn 2013/34/EU zijn onderworpen, in verhouding tot de totale door de KPI bestreken activa' en 'Het aandeel van blootstellingen aan financiële en niet-financiële ondernemingen uit niet EU-landen die niet aan de artikelen 19 bis en 29 bis van Richtlijn 2013/34/EU zijn onderworpen, in verhouding tot de totale door de KPI bestreken activa' hetzelfde. Ook is de aanname gemaakt dat bedrijven uit EU-landen wel onderworpen zijn aan de artikelen 19a en 28a van Richtlijn 2013/34/EU.

Daarnaast is er voor de categorieën 'Het aandeel van de beleggingen van DELA, met uitzondering van beleggingen die worden aangehouden voor levensverzekeringsovereenkomsten waarbij het beleggingsrisico door de polishouders wordt gedragen, en die gericht zijn op de financiering van of verband houden met op de taxonomie afgestemde economische activiteiten' en 'Het aandeel van de beleggingen van DELA, met uitzondering van beleggingen die worden aangehouden voor levensverzekeringsovereenkomsten waarbij het beleggingsrisico door de polishouders wordt gedragen, en die gericht zijn op de financiering van of verband houden met op de taxonomie afgestemde economische activiteiten' geen data beschikbaar over het totaal, enkel gesplitst op omzet en kapitaaluitgaven. Om deze reden worden deze categorieën gerapporteerd op basis van omzet en kapitaaluitgaven, en niet op totaal.

Voor de niet-beursgenoteerde beleggingen (vastgoed, infrastructuur, land- en bosbouw, hypotheek en onderhandse leningen) hebben wij informatie gebruikt uit de SFDR-rapportages van de vermogensbeheerders. Zeven van de 25 vermogensbeheerders waarmee wij samenwerken hebben deze rapportage over 2023 niet kunnen aanleveren. Dit gaat om 21,8 procent van het belegd vermogen in deze niet-beursgenoteerde fondsen. Voor deze portefeuilles rekenen wij dan ook met 0 procent 'eligible' en 0 procent 'aligned'. Van de rapportages die wel ontvangen zijn is de 'alignment' 4,1 procent gebaseerd op omzet, en 5,0 procent gebaseerd op kapitaaluitgaven. Daarnaast rapporteren we het eigen vastgoed ook als 0 procent 'eligible' en 0 procent 'aligned' omdat DELA er voorsnog voor kiest het alignment assessment niet volledig uit te voeren. Afhankelijk van de ontwikkelingen rondom de EU-taxononomie regelgeving zullen wij de keuze komend jaar evalueren.

De classificatie van niet-beursgenoteerde beleggingen in financiële en niet-financiële ondernemingen als ook of deze onder EU of niet-EU landen vallen en dus moeten voldoen aan de EU-taxonomie is met de huidige informatie niet beschikbaar. Daarom worden alle niet-beursgenoteerde beleggingen gerapporteerd onder 'Het aandeel van blootstellingen aan andere tegenpartijen in verhouding tot de totale door de KPI bestreken activa'.

Ten opzichte van 2023 is het op de omzet gebaseerde aandeel van op de taxonomie afgestemde blootstellingen gestegen van 6,5 procent in 2023 naar 6,9 procent in 2024. Datzelfde aandeel op basis van kapitaaluitgaven is gestegen van 1,2 procent in 2023 naar 6,3 procent in 2024.

Klimaatverandering

Klimaatverandering is een belangrijke uitdaging voor de wereld vandaag en daarom ook voor DELA. De effecten zijn de afgelopen jaren zichtbaarder geworden, zoals de stijgende temperatuur en frequenter voorkomende extreme weersituaties. Klimaatverandering kan het gevolg zijn van en impact hebben op onze eigen kernactiviteiten, maar ook op onze waardeketen.

Impacts, risico's en kansen

In onze dubbele materialiteitsanalyse zijn drie materiële impacts en één risico geïdentificeerd op dit thema:

1. Negatieve impact op mens en milieu door CO₂-uitstoot (klimaatmitigatie) van de eigen bedrijfsvoering
2. Negatieve impact op mens en milieu door energiegebruik binnen de eigen bedrijfsvoering
3. Negatieve impact op mens en milieu door CO₂-uitstoot (klimaatmitigatie) van beleggen
4. Risico dat de waarde van de beleggingsportefeuille daalt als gevolg van klimaatverandering

Eigen bedrijfsvoering

1. CO₂-uitstoot eigen bedrijfsvoering

CO₂-uitstoot draagt bij aan de opwarming van de aarde. Ten behoeve van de beoordeling van de impact van DELA op gebied van klimaatverandering is de jaarlijkse CO₂-uitstoot in kaart gebracht, inclusief de uitstoot in zowel de upstream- als downstreamwaardeketen. Op basis van deze analyse schatten wij in dat er sprake is van een actuele negatieve impact die op nationale schaal voorkomt en met moeite herstelbaar is. Andere drukfactoren die klimaatimpact veroorzaken binnen de eigen activiteiten of de gehele waardeketen zijn niet van toepassing.

De CO₂-uitstoot van onze eigen bedrijfsvoering betreft onder andere de crematoria, kantoor- en uitvaartlocaties, en vervoer. Ook de upstream waardeketen, zoals de levering van producten en diensten aan DELA, of het zakelijk vervoer, dragen bij aan CO₂-uitstoot. Het grootste deel van de CO₂-uitstoot is geconcentreerd in de uitvaartketen. Dit komt door het energie-intensieve crematieproces en de vele producten en diensten die bij een uitvaart horen. Onze CO₂-uitstoot is een direct gevolg van onze kernactiviteiten.

2. Hoog energieverbruik eigen bedrijfsvoering

Energieverbruik heeft een substantiële impact op het milieu omdat het een druk legt op de totale beschikbare energiebronnen, zowel fossiel als hernieuwbaar, die eindig zijn. Bovendien leidt het gebruik van fossiele energie tot CO₂-uitstoot.

DELA heeft een actuele negatieve impact op het milieu door het energieverbruik binnen de eigen bedrijfsvoering. Dit verbruik betreft onder meer de crematoria, kantoor- en uitvaartlocaties en vervoer in eigen beheer. Volgens de Europese Energy Efficiency Directive worden wij beschouwd als een grootgebruiker van energie. Het grootste deel van deze impact is verbonden aan de uitvaartketen. Cremeren is een energie-intensief proces. Daarnaast speelt het energiegebruik van onze uitvaartlocaties waar wij uitvaarten organiseren een rol.

Beleggen

Om de materiële impacts van een beleggingsportefeuille vast te stellen beoordelen verzekeraars over het algemeen of zij bovengemiddeld veel beleggingen hebben in een bepaald land of een sector met materiële (veelal negatieve) impact. Deze beoordelingen worden voornamelijk door deskundigen gemaakt. Er is nog steeds weinig kwantitatieve data beschikbaar over ESG-aspecten, met uitzondering van CO₂-data. Als DELA hebben we onze portefeuille, met het oog op risicospreiding en rendementseisen, zeer goed gespreid. Op basis van deze spreiding concluderen wij dat wij met onze beleggingen alleen een materiële impact en risico hebben op het thema klimaatverandering.

3. CO₂-uitstoot beleggingen

Als wij de totale impact van de CO₂-uitstoot van onze huidige beleggingsportefeuille beoordelen, zien wij dat deze per saldo negatief is. Het beleggen van de premies van onze verzekerden is essentieel voor ons bedrijfsmodel, zodat de premie laag gehouden kan worden en de uitkering bij overlijden gegarandeerd is.

4. Risico waardedaling beleggingsportefeuille

De waarde van onze beleggingsportefeuille kan minder hard groeien of zelfs dalen door klimaatverandering. Dit betreft een transitierisico. Dit duurzaamheidsrisico is onderdeel van het bestaande marktrisico en systeemrisico dat wij al beheren binnen onze beleggingsportefeuille. Dit risico is beoordeeld in de veerkrachtanalyse.

Veerkrachtanalyse

DELA voert jaarlijks een ORSA (Own Risk and Solvency Analysis) uit. Hierin wordt de veerkracht van de strategie en het businessmodel bepaald en voldoende bevonden wanneer de solvabiliteitspositie bestand is tegen de mogelijke impact van klimaatverandering. De veerkrachtanalyse richt zich op de eigen bedrijfsvoering van DELA, inclusief investeringen. De rest van de upstream- en downstreamwaardeketen is uitgesloten van de analyse. Voor de eigen bedrijfsactiviteiten zijn in voorgaande jaren in veerkrachtanalyses verschillende fysieke klimaatgevaaren beschouwd, zoals overstromingsgevaar, temperatuurstijging c.q. -schommelingen en natuurrampen. Ook voor de beleggingsportefeuille is eerder een analyse uitgevoerd op het fysieke klimaatrisico voor de beleggingsportefeuille. Daarnaast zijn in eerdere veerkrachtanalyses ook transitierisico's meegenomen, zoals de impact van veranderende wet- en regelgeving zoals verplichte verduurzaming van de bedrijfsvoering of een toename van sterfteverwachtingen als gevolg van temperatuurstijgingen. In de analyse wordt vastgesteld in hoeverre de bedrijfsactiviteiten blootgesteld kunnen zijn aan en gevoelig zijn voor deze klimaatgevaaren. Mede op basis van de resultaten van eerdere analyses is in 2024 in de materialiteitsanalyse vastgesteld dat er voor DELA één materieel klimaatrisico bestaat, namelijk het risico op waardedaling van de beleggingsportefeuille.

In 2023 is een uitgebreide veerkrachtanalyse uitgevoerd op dit risico, waarbij gebruik gemaakt is van de klimaatscenario-dataset van ORTEC Finance. Er zijn geen materiële risico's uitgesloten van deze analyse. Deze klimaatscenario-dataset maakt gebruik van verschillende inputs om de impact van klimaatverandering op financiële markten te modelleren. Dit maakt de set geschikt om het risico op waardedaling van de beleggingsportefeuille te bepalen. De belangrijkste krachten en drukfactoren die opgenomen zijn als input in de scenario's zijn klimaatdata, macro-economische gegevens, beleidsinformatie en financiële gegevens. De scenario's houden rekening met zowel transitierisico's als fysieke risico's. Hierbinnen zijn zowel de acute fysieke risico's (bijvoorbeeld orkanen en overstromingen) als chronische fysieke risico's (bijvoorbeeld warmere gemiddelde temperaturen en stijging van de zeespiegel) meegenomen. De belangrijkste beperkingen en uitsluitingen van de scenario's zijn als volgt. Het transitierisico van gedragsveranderingen, zoals veranderingen in levensstijl (bijv. diëten met weinig vlees) of economische systemen (bijv. circulaire economie) zijn momenteel niet opgenomen in deze scenario's. De econometrische aanpak van de dataset betekent dat historische interacties tussen economische en financiële variabelen in het model worden verondersteld in de toekomst te blijven bestaan. De dataset omvat 4 klimaatscenario's, die variëren van ambitieus klimaatbeleid (<1,5°C) tot beperkte of zelfs geen actie tegen klimaatverandering (>4°C).

- Net-Zero (NZ): Ambitieuze beleid zorgt voor een koolstofvrije economie in 2050, waardoor de opwarming van de aarde beperkt blijft tot minder dan 1,5°C. De hoge klimaatambitie resulteert in een traject van hoge groei en lage emissies, waarmee de doelstellingen van het Akkoord van Parijs worden gehaald en de opwarming van de aarde tegen het einde van de eeuw wordt beperkt tot minder dan 1,5°C.
- Net-Zero Financial Crisis (NZFC): Dit is een gevoeligheid op het Net-Zero scenario, de overgang naar een emissiearme economie verloopt stroef. Met een schok op de financiële markten wordt de nieuwe werkelijkheid ingeprijsd.
- Limited Action (LA): In het Limited Action scenario nemen beleidsmakers gematigde stappen om klimaatverandering te beperken. De toezeggingen die zijn gemaakt in de landenafspraken van het klimaatakkoord (NDC's) worden niet volledig nagekomen omdat beleidsacties te zwak en niet urgent genoeg zijn. Het scenario bereikt tegen het einde van de eeuw een temperatuurstijging van bijna 3°C.

- High Warming (HW): In dit scenario nemen beleidsmakers geen stappen om de toezeggingen die zijn gemaakt in de NDC's na te komen. Dit is het meest extreme scenario waarbij de temperatuur stijgt naar 4,2 °C, welke ruim boven de gestelde doelen ligt. Op de financiële markten treden in dit scenario de grootste verliezen op.

Het Net-Zero scenario komt overeen met de beleidslijn die DELA volgt. Voor doorrekening van de scenario's is gerekend met een tijdshorizon van 40 jaar. Dat betekent dat de door DELA gestelde doelen binnen deze tijdshorizon vallen.

De veerkrachtanalyse toont aan dat DELA met betrekking tot de beleggingsportefeuille bestand is tegen de meeste klimaatscenario's. Alleen in het meest extreme scenario – waarin wereldwijd geen klimaatmitigatiemaatregelen worden genomen – daalt de solvabiliteit onder de wettelijke norm. Dit scenario wordt echter als onwaarschijnlijk beschouwd, gezien de huidige wereldwijde inspanningen om de temperatuurstijging te beperken. Risico's doen zich niet gelijktijdig en overal voor. Door beleggingen te spreiden over industrieën en landen / continenten wordt voorkomen dat een risico de gehele portefeuille raakt. Daardoor draagt spreiding bij aan het mitigeren van de impact van risico's. Achterblijvende beleggingsrendementen hebben weerslag op de premieontwikkeling voor onze polishouders. Onze strategie en ons businessmodel bieden volgens de doorrekening voldoende veerkracht tegen de risico's van klimaatverandering.

In 2024 hebben wij een gevoeligheidsanalyse uitgevoerd, waarbij wij de impact van een beleggingsverlies van 20% door klimaatverandering hebben doorgerekend. Het beleggingsverlies heeft een weerslag op de premieontwikkeling voor onze polishouders. De resultaten bevestigen dat onze solvabiliteit net boven de wettelijke norm blijft, wat aansluit bij eerdere analyses. Hierdoor is een vervroegde, volledige doorrekening niet nodig.

Op basis van de uitkomst van de analyse in 2023 en eerdere jaren, is besloten dat wij eens in de 3 jaar een uitgebreide analyse uitvoeren op de impact van klimaatscenario's op de beleggingsresultaten, tenzij er significante wijzigingen hebben plaatsgevonden in richtlijnen vanuit de toezichthouder(s) of beschikbaarheid van data. DELA voert in de ORSA wel jaarlijkse een gevoeligheidsanalyse uit op tegenvallend beleggingsrendement en dat kan getriggerd worden door klimaatrisico's.

Strategie

Onze strategie op dit thema richt zich op het verminderen van CO₂-uitstoot en het verlagen van het energiegebruik in onze eigen bedrijfsvoering. Deze strategie kunnen wij uitvoeren binnen de kaders van het huidige businessmodel. DELA committeert zich aan de doelen van het Klimaatakkoord van Parijs, waarbij wij onze broeikasgasemissies terugdringen naar netto-nul in 2050. Het Klimaatakkoord van Parijs is gebaseerd op uitgebreid wetenschappelijk onderzoek naar klimaatverandering, voornamelijk uitgevoerd door het Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC).

Hieronder volgt de verdere toelichting voor de uitwerking van dit thema eerst voor de eigen bedrijfsvoering en vervolgens voor beleggen.

Klimaatverandering eigen bedrijfsvoering

Beleid

In 2024 heeft DELA nog geen klimaatbeleid, dit wordt in 2025 vastgesteld en zal gelden voor zowel de eigen bedrijfsvoering als beleggen. Wij hebben ons afgelopen jaar gericht op het vaststellen van de doelen en het opstellen van het klimaattransitieplan voor onze eigen bedrijfsvoering.

Klimaattransitieplan

De uitvoering van deze strategie ligt voor de eigen bedrijfsvoering geborgd in het klimaattransitieplan, dat in 2024 voor het eerst is opgesteld. Het klimaattransitieplan zet concreet uiteen wat er nodig is om onze CO₂-uitstoot succesvol terug te dringen in lijn met het akkoord van Parijs. Ons klimaattransitieplan is ingebed in onze organisatie. De verantwoordelijkheid hiervoor ligt bij de CFRO. De uitvoering van de maatregelen binnen het plan sluit aan bij onze bestaande governancestructuren. Het klimaattransitieplan en de bijbehorende maatregelen zijn verankerd in het bedrijfsplan, de jaarplannen van de verschillende afdelingen, het budget en de financiële meerjarenprognose. Als coöperatie zoeken wij altijd naar een balans tussen het bijdragen aan klimaatoplossingen en het betaalbaar houden van premies. In ons klimaattransitieplan hebben wij maatregelen zoveel mogelijk gekoppeld aan natuurlijke vervangmomenten. Zo voorkomen wij onnodige kosten door vervroegde afschrijvingen. Het klimaattransitieplan is goedgekeurd door de groepsdirectie en de rvc. Wij verwachten dat de maatregelen uit het klimaattransitieplan geen materiële impact hebben op onze medewerkers.

Het klimaattransitieplan richt zich op het reduceren van broeikasgasemissies in scope 1, 2 en 3 zoals gedefinieerd in het Greenhouse Gas (GHG) Protocol. In 2024 is het plan uitgewerkt in doelen, maatregelen en middelen voor wat betreft CO₂-uitstoot in scope 1, 2 en de categorie 'zakelijk reizen' uit scope 3. Voor de overige categorieën uit scope 3 zullen in 2025 doelen, maatregelen en middelen worden uitgewerkt. In 2025 wordt het klimaattransitieplan dan ook met deze punten uitgebreid. Het klimaattransitieplan richt zich op de waardeketens van DELA voor zowel uitvaart als verzekeren in Nederland en België. In Duitsland is DELA alleen actief in de verzekeringsketen. De Duitse verzekeringsactiviteiten zijn niet intensief op het vlak van energiegebruik en CO₂-uitstoot. Daarom zijn er op dit moment geen geplande maatregelen bepaald voor DELA Duitsland.

Gebouwen en crematieovens zijn de belangrijkste activa met significante locked-in broeikasgasemissies. De emissies zijn terug te dringen door gebouwen gasloos te maken en de gasovens te vervangen door elektrische ovens. In het klimaattransitieplan zijn deze activa allemaal opgenomen. DELA kent geen producten met potentiële locked-in broeikasgasemissies. Om ons klimaattransitieplan te laten slagen, hebben wij drie belangrijke decarbonisatiehfbomen vastgesteld:

1. Gasloos maken van gebouwen en crematieovens

Gebouwen en crematieovens verbruiken veel energie. Een gemiddelde gasoven gebruikt bijvoorbeeld 50m³ aardgas per crematie. Het vervangen van gasovens door elektrische crematieovens vermindert het energiegebruik met 80%. Tegelijkertijd neemt de CO₂-uitstoot af met 100%, omdat we de stroom groen inkopen. Ons doel is verder om alle gebouwen in 2050 gasloos te maken door betere isolatie en een minimale energiebehoefte. Belangrijke uitdagingen om dit te realiseren zijn de beperkte beschikbaarheid van elektrische crematieovens en net-congestie bij zwaardere stroomaansluitingen. Wij kijken naar mitigerende maatregelen om het risico van net-congestie te beperken. Er blijft een afhankelijkheid van de (uitbreiding van de) capaciteit van het elektriciteitsnetwerk.

2. Locaties afstoten of clusteren

Een efficiënte vastgoedportefeuille is een belangrijke randvoorwaarde voor gasloze renovaties. Dit betekent dat wij op de juiste plekken de juiste panden hebben. De afgelopen twee jaar hebben wij diverse locaties in Nederland afgestoten. Verdere clustering kan leiden tot meer afstoting van panden. Daarnaast voeren wij met onze uitvaarthuizen in België per zone een locatiestrategie uit. Na clustering worden de overgebleven panden gerenoveerd. Voor de eerste zone, bestaande uit 5 locaties, is inmiddels de locatiestrategie vastgesteld.

3. Fossielvrij vervoer

Het vervangen van voertuigen op fossiele brandstof door elektrische voertuigen is onze huidige aanpak. Dankzij voldoende actieradius en laadmogelijkheden zijn elektrische voertuigen een haalbare oplossing. Dit geldt voor leasewagens (personen en pool), overbrengvervoer en ceremoniewagens in Nederland en België.



Voor het terugdringen van de CO₂-uitstoot kijken we ook naar het vervoer

Het transitieplan houdt voorlopig geen rekening met nieuwe technologieën. Wel is alkalische hydrolyse (resomeren) een mogelijke aanvulling zodra de wetgeving in Nederland of België dit toestaat. Bovendien wordt bij een renovatie van een gebouw gekeken naar de dan geldende 'best practice' qua techniek, bijvoorbeeld op het gebied van koudemiddelen in warmtepompen. Er zijn geen Nature-based Solutions binnen het huidige klimaattransitieplan.

Elk kwartaal wordt de voortgang van de maatregelen in het klimaattransitieplan gemonitord. Ten minste eenmaal per jaar als onderdeel van de jaarplancycclus worden de geplande maatregelen voor het komende kalenderjaar opnieuw beoordeeld en aangevuld met geplande maatregelen voor het daaropvolgende jaar. Zo ligt er altijd een actueel plan van de voorgenomen maatregelen over een tijdshorizon van 5 jaar.

Doelen

In 2024 herijkten wij de CO₂-doelen en scherpten wij ons plan aan om onze voetafdruk te reduceren, in lijn met het Klimaatakkoord van Parijs. DELA heeft de volgende doelen gesteld:

- 40% reductie CO₂-uitstoot in 2030 ten opzichte van 2021
- 100% reductie CO₂-uitstoot in 2050 ten opzichte van 2021 (inclusief maximaal 10% compensatie)

Het betreft een absoluut doel, gemeten als percentage van de emissies in het basisjaar. DELA streeft naar een absolute reductie van CO₂-uitstoot inclusief toekomstige doelstellingen zoals eventuele groei van activiteiten.

Wij schatten in dat het huidige doel met bijbehorende maatregelen ook voldoende voortgang levert op het gebied van energie en hernieuwbare energie. Daarom hebben wij momenteel geen specifieke doelen vastgesteld voor het verlagen van het energiegebruik of de uitrol van hernieuwbare energie.

In 2024 zijn doelen voor de eigen bedrijfsvoering vastgesteld, voor wat betreft CO₂-uitstoot in scope 1, 2 en zakelijk reizen uit scope 3 conform het GHG Protocol voor uitvaart en verzekeren voor alle landen waar DELA actief is. Dit doel betreft daarmee 100% van de uitstoot in scope 1 en 2 en 33% van de scope 3 uitstoot van de eigen bedrijfsvoering. Het betreft emissies in CO₂eq, afkomstig van CO₂ en HFK's (koudemiddelen). In 2025 wordt de CO₂-uitstoot upstream en downstream in de waardeketen toegevoegd aan de doelstelling (=GHG protocol overige scope 3 CO₂-uitstoot). In het jaarverslag over 2023 zijn geen absolute doelen opgenomen voor het reduceren van CO₂-uitstoot.

Voor het bepalen van de doelen op klimaatmitigatie heeft DELA de richtlijnen van de internationaal erkende SBTi gevolgd. Omdat er geen sectorale benchmark beschikbaar is, is gebruik gemaakt van SBTi als economiebreed scenario. SBTi schrijft een lineaire jaarlijkse afname van scope 1 en 2 CO₂-uitstoot van 4,2% voor, voor de eerste vijf

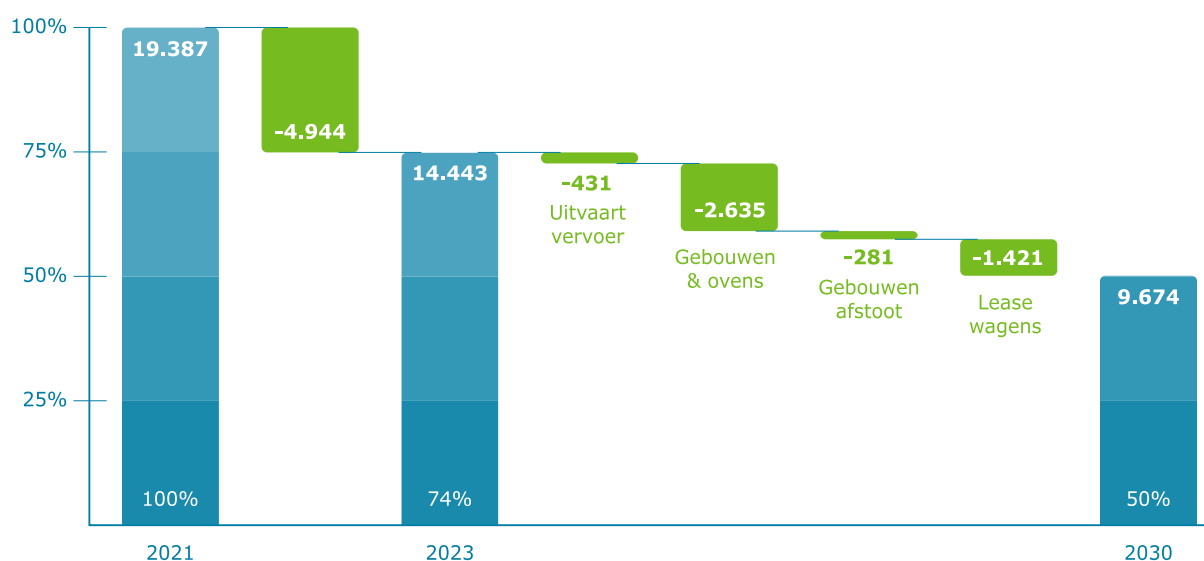
tot tien jaar. Dit doel wordt beschouwd als ‘wetenschappelijk onderbouwd’ in lijn met het beperken van opwarming van de aarde tot 1,5 °C in lijn met het Klimaatakkoord van Parijs. De gestelde doelen voldoen aan deze richtlijn (het DELA doel is een jaarlijkse lineaire vermindering van 4,4% per jaar). De doelen zijn niet ingediend ter toetsing bij het SBTi, omdat onze stakeholders hier niet om vragen en het wel een extra investering vraagt.

Voor onze doelen hanteren wij 2021 als referentiejaar. Dit doen wij omdat vanaf dat jaar meetgegevens beschikbaar zijn op groepsniveau, de CO₂-uitstoot in 2021 een reëel beeld geeft van onze omvang na de overname van Yarden, en omdat de bedrijfsvoering minder beïnvloed was door de COVID-pandemie vergeleken met 2020. Onze doelen zijn gebaseerd op de marktgebaseerde CO₂-uitstoot.

In onderstaande tabel worden de doelen kwantitatief weergegeven.

x 1 ton CO ₂ equivalent	CO ₂ -uitstoot 2021	Doel 2030	%	Doel 2050	%
Nederland	14.712	8.827	-40%	1.471	-90%
België	4.618	2.771	-40%	462	-90%
Duitsland	57	57	0%	57	0%
DELA Groep	19.387	11.655	-40%	1.990	-90%

In het klimaattransitieplan zijn de decarbonisatiehelfbomen en concrete maatregelen vastgelegd om de doelen te bereiken. Met de maatregelen in het klimaattransitieplan wordt in de periode 2025 t/m 2029 naar verwachting 3.677 ton CO₂-uitstoot reductie behaald. Hiervan is circa 2.748 ton besparing toe te schrijven aan maatregelen in Nederland en circa 929 ton besparing aan maatregelen in België. In onderstaande grafiek wordt de bijdrage aan de doelen per decarbonisatiehelfboom weergegeven.



Met de geplande maatregelen voldoet DELA op groepsniveau ruimschoots aan het doel om in 2030 de CO₂-uitstoot met 40% terug te dringen ten opzichte van het referentiejaar 2021.

Maatregelen en middelen

In het klimaattransitieplan hebben wij gedetailleerde maatregelen vastgelegd voor de periode 2025 tot en met 2029. Voor de periode tot 2050 is een minder gedetailleerde planning opgesteld, die echter wel aantoont dat alle maatregelen tegen 2050 gereed zullen zijn.

Wij maken in het plan onderscheid tussen korte en middellange termijn of lange termijn. Elk jaar stellen wij een gedetailleerde planning op voor de belangrijkste maatregelen van de komende vijf jaar, dus de korte en middellange termijn. Deze maatregelen worden uitvoerig uitgewerkt, terwijl de maatregelen voor de lange termijn op een hoger abstractieniveau worden beschreven. De planning wordt jaarlijks bijgewerkt en met een extra jaar verlengd, zodat wij altijd een vijfjarige horizon van gedetailleerde plannen behouden.

Maatregelen in 2024

In ons jaarverslag over 2023 zijn geen specifieke maatregelen benoemd die in 2024 uitgevoerd zouden worden. De belangrijkste maatregelen in 2024, die bijdragen aan het behalen van de beleidsdoelstelling en het doel waren:

Land	Maatregel	Prognose CO ₂ -reductie (ton CO ₂ eq)
BE	Aankoop groene stroom	500
BE	Afstoten DBAY en Crematorium Hasselt	508
BE	Grootschalige renovaties locaties	52
BE	Afstoot locaties	32
NL	Afstoot locaties	209
BE	Vervangen fossiele bedrijfswagens naar elektrisch	84
NL	Vervangen fossiele overbrengwagens naar elektrisch	15
	Totaal	1.400

De maatregelen vallen binnen de decarbonisatiehefbomen zoals benoemd in het klimaattransitieplan en zijn uitgevoerd in Nederland en België. De maatregelen zijn allemaal gerealiseerd in 2024.

Maatregelen in 2025 en verder

De volgende maatregelen, die bijdragen aan het behalen van de beleidsdoelstelling en het doel, staan gepland voor uitvoering in 2025:

Land	Maatregel	Decarbonisatiehefboom	Prognose CO ₂ -reductie (ton CO ₂ eq)
NL	Vervanging fossiele overbrengwagens naar elektrisch	Uitvaartvervoer	60
NL	Renovatie crematorium Heeze	Gebouwen en crematieovens	328
BE	Afstoot locaties	Gebouwen en crematieovens	21
BE	Renovatie locaties oplevering 2025	Gebouwen en crematieovens	42
BE	Aankoop groene stroom kantoor Luik	Gebouwen en crematieovens	38
NL	Vervanging fossiele leasewagens naar elektrisch	Zakelijk vervoer	164
BE	Vervangen fossiele bedrijfswagens naar elektrisch	Zakelijk vervoer	157
	Totaal		810

Voor de periode 2026 tot en met 2029 staan de volgende maatregelen gepland:

Land	Maatregel	Decarbonisatiehefboom	Prognose CO ₂ -reductie (ton CO ₂ eq)
NL	Vervanging fossiele overbrengwagens naar elektrisch	Uitvaartvervoer	240
NL	Renovatie locaties	Gebouwen en crematieovens	1.107
BE	Renovatie locaties	Gebouwen en crematieovens	112
BE	Afstoot locaties	Gebouwen en crematieovens	65
NL	Afstoot locaties	Gebouwen en crematieovens	195
NL	Vervanging fossiele leasewagens naar elektrisch	Zakelijk vervoer	654
BE	Vervangen fossiele bedrijfswagens naar elektrisch	Zakelijk vervoer	362
BE	Vervangen fossiele uitvaartvervoer naar elektrisch	Uitvaartvervoer	131
	Totaal		2.866

Benodigde investeringen

DELA is vooral in Nederland vroegtijdig begonnen met het CO₂-neutraal maken van onze locaties, de leasevloot en de eerste pilots met betrekking tot het elektrificeren van het overbrengvervoer zijn inmiddels afgerond. De opgedane kennis en ervaring vormt de basis voor de inschatting van de benodigde financiële middelen. De duurzaamheidsmaatregelen worden zoveel mogelijk afgestemd op natuurlijke vervangmomenten. Dit voorkomt vervroegde afschrijvingen en maakt het proces kostenefficiënt.

Voor de periode 2025-2029 worden de totale (meer)investeringen geschat op € 39,2 miljoen. Deze investeringen vallen uiteen in vier hoofdonderdelen:

1. (Des)Investeringen in locaties Nederland
Een bedrag van € 34,2 miljoen wordt begroot voor maatregelen gericht op crematoria en uitvaartcentra in Nederland. Deze omvatten investeringen in crematieovens, gebouwen en installaties.
2. (Des)Investeringen in locaties België
In België wordt netto € 1,8 miljoen begroot voor investeringen in gebouwen en installaties van uitvaartcentra.
3. Investeringen in het wagenpark Nederland
Voor het elektrificeren van het overbrengwagenpark in Nederland is € 1,9 miljoen begroot.
4. Investeringen in het wagenpark België
Voor de verduurzaming van het Belgische overbrengwagenpark wordt een meerinvestering van € 1,3 miljoen begroot.

Het eigen vastgoed (hoofdkantoren, crematoria en uitvaartcentra) wordt gezien als een belegging. De totale waarde van het eigen vastgoed in NL is ultimo 2023 circa 4% van de totale waarde van beleggingen. Komende vijf jaar is de verwachting dat er in Nederland € 34,2 miljoen geïnvesteerd moet worden voor renovaties. Deze kosten vallen onder de post beleggingslasten in de jaarrekening. De verwachting is dat de operationele uitgaven voor locaties gaan dalen door lager energieverbruik. Door deze daling kunnen de huurwaardes die doorgerekend worden aan het uitvaartbedrijf stijgen, waardoor er dekking is voor de investeringen. Voor het vastgoed en de renovaties in België wordt dezelfde grondslag aangehouden.

De investeringen worden volledig gefinancierd vanuit de eigen cashflow. Circa € 36 miljoen hiervan wordt gedragen door de entiteiten DCG BV en DELA Vastgoed BE, verantwoordelijk voor locaties en crematieovens in Nederland en België. De benodigde middelen worden verkregen uit huurinkomsten die de uitvaartverzorgingsentiteiten aan deze entiteiten betalen of interne financieringen. Voor de elektrificatie van het wagenpark maken wij gebruik van leaseconstructies, waardoor directe investeringen hierin niet nodig zijn. Met deze gerichte en financieel solide aanpak blijft DELA investeren in een CO₂-neutrale toekomst en draagt zij bij aan een duurzame bedrijfsvoering binnen de kaders van haar klimaattransitieplan.

Resultaten

Energiegebruik

DELA wordt volgens de Europese Energy Efficiency Directive beschouwd als grootgebruiker van energie. Het grootste deel van het energiegebruik is verbonden aan de uitvaartketen. Ons energiegebruik komt voort uit het gebruik van aardgas, stookolie en elektriciteit op locaties en brandstofgebruik van uitvaartvervoer en personenwagens. Daarnaast is er sprake van eigen opwek van hernieuwbare energie. Onze strategie richt zich op het verminderen van ons gebruik van fossiele energie, waaronder aardgas, benzine en diesel. De onderstaande tabel vat ons totale energiegebruik in 2024 samen, gecategoriseerd naar brandstoftype.

Energieverbruik in MWh	2024	2023
(1) Totaal verbruik fossiele energie	45.806	51.342
(2) Verbruik uit nucleaire bronnen	0	0
(3) Brandstofverbruik uit hernieuwbare bronnen incl biomassa (ook industrieel/gemeentelijk afval van biologische oorsprong), biobrandstof, biogas, waterstof uit hernieuwbare bronnen	0	0
(4) Verbruik ingekochte/verworven elektriciteit, warmte, stoom, koeling uit hernieuwbare bronnen	15.289	11.352
(5) Verbruik zelfopgewekte hernieuwbare energie	311	271
(6) Totaal verbruik hernieuwbare energie (berekend als som lijnen 3 t/m 5)	15.601	11.624
Totale energieverbruik (berekend als som lijnen 1, 2 en 6)	61.407	62.965

Het gebruik van fossiele energie is met 5.535 MWh afgenomen in 2024 ten opzichte van 2023, dit komt overeen met een afname van 11%. Het totale energieverbruik is afgenomen met 1.559 MWh, dit komt overeen met een afname van 2%. Het gebruik van elektriciteit is toegenomen met 14%, dit komt overeen met de transitie die we hebben ingezet om het gebruik van fossiele brandstoffen af te bouwen en in te zetten op elektrificatie.

Scope 1, 2 en 3 CO₂-uitstoot

Wij bepalen onze CO₂-voetafdruk volgens de internationaal erkende standaard, het GHG-protocol (Greenhouse Gas Protocol), waarbij wij de 'operational control approach' volgen. Voor scope 1 en 2 is de grondslag voor het bepalen van hoeveelheden gemeten verbruikersdata. Waar dit niet mogelijk is, vullen wij dit aan met schattingen. Voor de marktgebaseerde emissiefactor van ingekochte elektriciteit (scope 2) baseren wij ons op het inkoopcontract met onze leveranciers. Als er geen geregistreerde garantie van oorsprong (GVO) beschikbaar is voor het elektriciteitsgebruik, hanteren wij de gemiddelde stroommix van het betreffende land (locatiegebaseerde emissiefactor). Dit geldt vooral voor elektriciteit die wij gebruiken om voertuigen op te laden. Een uitgebreid overzicht van gehanteerde uitgangspunten voor de CO₂-uitstoot berekening is opgenomen in de bijlage grondslagen.

In 2024 hebben wij de berekening van de CO₂-uitstoot in scope 3 (indirecte uitstoot door activiteiten van andere partijen in de keten) herzien voor een eenduidige afbakening en grotere betrouwbaarheid. In 2024 worden de volgende onderdelen niet meegenomen in de berekening als gevolg van deze herziening:

- Bezoekersvervoer (uitgesloten op basis van operationele grens, effect -13.000 ton);
- Uitvaartcatering in België (uitgesloten op basis van operationele grens, effect -3.900 ton);
- Grafstenen (uitgesloten op basis van operationele grens, effect -700 ton).

Als gevolg van deze herziening zijn toegevoegd aan de berekening:

- IT middelen (materieel op basis van omvang, effect +200 ton)
- Bedrijfskleding (materieel op basis van omvang, effect +300 ton)
- Afval (materieel op basis van omvang, effect +900 ton)
- Woonwerkverkeer (materieel op basis van omvang, effect +1.900 ton)
- Crematies op externe locaties (materieel op basis van omvang, effect +1.800 ton)

De resultaten van voorgaande jaren zijn aangepast op de herziene afbakening, zodat de vergelijking over de jaren zuiver blijft. Dit leidt ertoe dat de CO₂-uitstoot in scope 3 over 2023 is aangepast van 24.332 ton naar 14.040 ton in de nieuwe berekening. In 2023 was al een aanpassing doorgevoerd voor de emissiefactor voor het bosgecompenseerde aardgas dat in Nederland wordt ingekocht. Tot 2023 werd bosgecompenseerd aardgas door DELA als CO₂-neutraal gemodelleerd maar op grond van ontwikkelingen in de regelgeving en publieke consensus kent DELA sinds 2023 een uitstootfactor toe hiervoor. Omwille van vergelijkbaarheid van de resultaten over de jaren is het referentiejaar 2021 nu ook aangepast naar deze emissiefactor.

De onderstaande tabel geeft de ontwikkeling van onze CO₂-uitstoot weer.

<i>x 1 ton CO₂ equivalent</i>	2024	2023	%	2021
Bruto scope 1-emissie	9.828	10.495	-6%	13.544
Percentage scope 1 emissies van geregementeerde emissiehandelsystemen (%)	0%	0%		0%
Bruto locatiegebaseerde scope 2-emissies	4.163	3.763	11%	6.133
Bruto marktgebaseerde scope 2-emissies	370	711	-48%	2.263
Totaal bruto indirecte (scope 3) emissies	13.685	14.040	-3%	16.046
1 Gekochte goederen en diensten	6.462	6.672	-3%	7.657
3 Brandstof- en energieactiviteiten (niet opgenomen in scope 1 of scope 2)	2.219	2.317	-4%	3.701
5 Afval geproduceerd bij activiteiten	938	938	0%	938
6 Zakelijk reisverkeer	1.946	1.999	-3%	1.573
7 Woon-werkverkeer werknemers	2.120	2.115	0%	2.177
Totale broeikasgasemissies exclusief investeringen	27.677	28.298	-2%	35.724
Totale broeikasgasemissies exclusief investeringen (marktgebaseerd)	23.884	25.245	-5%	31.853
15 Investerings	1.285.620	1.146.110	12%	800.748*
Totale broeikasgasemissies (locatiegebaseerd)	1.313.297	1.174.408	12%	836.472
Totale broeikasgasemissies (marktgebaseerd)	1.309.504	1.171.355	12%	832.601

* Bij investeringen is sprake van een afwijkend basisjaar, namelijk 2019 in plaats van 2021.

Onze totale emissies voor de eigen bedrijfsvoering waren 5% lager dan vorig jaar en droegen bij aan een totale emissiereductie van 25% ten opzichte van het basisjaar. Onze emissies in scope 1 en 2 waren 9% lager dan vorig jaar en 35% lager ten opzichte van het basisjaar. Dit toont aan dat wij goed op weg zijn in het realiseren van onze middellange termijn reductiedoelen.

In 2024 is de CO₂-uitstoot binnen scope 1 met 667 ton gedaald ten opzichte van 2023. De emissies binnen scope 2 zijn afgenomen met 341 ton. Voor de maatregelen met betrekking tot gebouwen en crematieovens zien wij in België dat alle geplande acties zijn uitgevoerd. Echter, de gerealiseerde besparing bleef achter bij de prognose: in plaats van de verwachte 1.092 ton werd een reductie van 799 ton bereikt. In Nederland is in dezelfde categorie een besparing van 633 ton gerealiseerd door een verminderd gebruik van fossiele brandstoffen. Tegelijkertijd heeft een toename in het gebruik van koudemiddelen geleid tot een stijging van 274 ton. Op het gebied van vervoer constateren wij zowel in Nederland als in België een toename in het gebruik van elektriciteit door een groter aandeel elektrische voertuigen. Tegelijkertijd is het totaal aantal gereden kilometers gestegen, wat heeft geleid tot een hogere consumptie van fossiele brandstoffen. Hierdoor wijkt de gerealiseerde besparing af van de prognose: in plaats van de verwachte reductie van 99 ton, is er een netto toename van 208 ton. In 2025 gaan wij vervolgstappen zetten op het inrichten van tussentijdse sturing op de CO₂-uitstoot, zodat wij ook tussentijds de uitstoot kunnen monitoren en eventueel hierop kunnen bijsturen.

Een nadere toelichting op de resultaten van scope 3.15 investeringen is opgenomen in de resultaten onder klimaatverandering beleggen.

CO₂-intensiteit

De CO₂-intensiteit, dat wil zeggen de CO₂-uitstoot gedeeld door de netto opbrengsten, staat in onderstaande tabel.

CO₂-intensiteit (ton CO₂/miljoen €)	2024	2023	%
Broeikasgasemissies (locatiegebaseerd) per netto-opbrengst totaal	854	921	-7%
Broeikasgasemissies (marktgebaseerd) per netto-opbrengst totaal	852	919	-7%

De CO₂-intensiteit is gedaald met 7% ten opzichte van 2023. Voor berekening van de totale CO₂-intensiteit zijn de totale geconsolideerde opbrengsten zoals vermeld in de jaarrekening aangehouden.

Klimaatverandering beleggingen

In onze materialiteitsanalyse is de negatieve impact op klimaatmitigatie door CO₂-uitstoot van onze beleggingen en het risico dat de waarde van de beleggingsportefeuille daalt als gevolg van klimaatverandering geïdentificeerd.

Beleid

Wij hebben als doel om met onze beleggingen een zo goed mogelijk rendement te behalen tegen acceptabele risico's om de continuïteit van DELA te waarborgen. Dit is beschreven in ons beleggingsbeleid. Wij hebben daarnaast ook aandacht voor duurzaamheid. Daarom hebben wij een maatschappelijk verantwoord beleggingsbeleid (MVB-beleid) als integraal onderdeel van het beleggingsbeleid. Het beleggingsbeleid en MVB-beleid zijn van toepassing op de gehele beleggingsportefeuille. Het beleggingsbeleid en MVB-beleid zijn goedgekeurd door de groepsdirectie en de rvc.

Wij richten ons in het MVB-beleid vooral op het minimaliseren van negatieve effecten. Daarnaast investeren wij waar mogelijk in projecten met positieve impact, denk hierbij aan zorgvastgoed en bosbouw. De publieke mening over wat acceptabele investeringen zijn, verandert ook in de tijd. Neem bijvoorbeeld de discussie over beleggen in fossiele brandstoffen en defensie/wapens. Wij volgen deze ontwikkelingen op de voet en passen ons beleid indien nodig aan.

Wet- en regelgeving vormt de basis voor maatschappelijk verantwoord beleggen. Sinds 2015 onderschrijven wij de Principles for Responsible Investment (PRI). DELA kan meer impact maken door samen te werken met andere grote beleggers. Daarom voeren wij een continue dialoog, onder andere met het Verbond van Verzekeraars. In de uitvoering van ons beleggingsbeleid houden wij ook rekening met de standaarden vanuit de Verenigde Naties zoals Global Compact Principles en Guiding Principles, maar ook de OESO-richtlijnen voor Multinationale Ondernemingen en de Duurzame ontwikkelingsdoelen (ook wel Sustainable Development Goals- SDGs genaamd). Door onderschrijving van deze standaarden verwachten wij van de bedrijven waarin wij beleggen dat zij hun activiteiten en strategieën in lijn te brengen met tien universeel aangenomen principes op het gebied van mensenrechten, arbeid, milieu en anti- corruptie.

Via onze website communiceren wij met polishouders en andere geïnteresseerden over ons MVB-beleid. Wij bieden zowel een samenvatting als het volledige beleid aan, aangevuld met diverse links en documenten met achtergrondinformatie over de codes en principes die DELA onderschrijft. Op de website zijn ook onze UN PRI-rapporten, de actuele uitsluitingenlijst, ons stembeleid en onze periodieke stem- en engagementrapportages te vinden. Met nieuwsbrieven en publicaties houden wij onze leden regelmatig op de hoogte van uiteenlopende onderwerpen, waaronder MVB.

Ook communiceren wij met de betrokken vermogensbeheerders eventuele veranderingen in het beleid. In geval van een nieuwe vermogensbeheerder wordt er met deze vermogensbeheerder gesproken over de beleggingsovertuigingen die DELA heeft, en wordt er gekeken hoe deze beleggingsovertuigingen terugkomen in het proces van de vermogensbeheerder. De vermogensbeheerder wordt alleen geselecteerd als deze in lijn ligt met onze verwachtingen.

Doelen

Voor onze beleggingsdoelen op gebied van CO₂-uitstoot volgen wij de richtlijnen van het Klimaatakkoord van Parijs en de Nederlandse Klimaatwet. In 2019 heeft Nederland deze wet aangenomen, waarin staat dat de uitstoot van broeikasgassen in 2030 met 49% moet zijn verminderd ten opzichte van 1990, en in 2050 zelfs met 95%.

Wij streven daarom naar een reductie van 50% CO₂-uitstoot per miljoen geïnvesteerd vermogen in 2030 ten opzichte van 2019 en een netto-nul-uitstoot in 2050. Dit betreft de CO₂-uitstoot scope 1 en 2 van de overheden en bedrijven waarin is geïnvesteerd. De intensiteit van de CO₂-uitstoot van onze beleggingen in 2019 was 127,8. Het betreft een intensiteitsdoel zodat wordt gecorrigeerd voor de verwachte groei van de portefeuille. De eenheden zijn

CO₂e-uitstoot en CO₂e/€Miljoen geïnvesteerd. Vanwege een verwachte groei van de portefeuille in 2030 naar circa € 14 miljard bedraagt de prognose van de absolute CO₂-uitstoot 888.014 ton. Stakeholders zijn niet betrokken geweest bij het vaststellen van deze doelen.

Maatregelen

Het risico van een mogelijke waardedaling van onze beleggingen door klimaatverandering is onderdeel van het bestaande marktrisico dat wij al beheren binnen onze beleggingsportefeuille. Periodiek wordt er een ALM-studie uitgevoerd om te toetsen of het beleggingsbeleid nog passend is. De resultaten van de studie in 2024 leidden tot een beperkte aanpassing van de strategische asset allocatie. Meer uitgebreide informatie over ons risicomanagementsysteem, zie hiervoor de paragraaf 'risicomangement' in het verslag groepsdirectie en 'risicoparagraaf' in de jaarrekening.

Voor onze beleggingen hebben wij verschillende decarbonisatiehefbomen vastgesteld om de CO₂-uitstoot te verminderen. Dit doen wij door zorgvuldig managers te selecteren en te monitoren, ons stemrecht en engagement actief in te zetten, bepaalde bedrijven uit te sluiten en te beleggen met positieve impact. Er is geen prognose van de bijdrage per hefboom aan het doel. Verder monitoren wij jaarlijks onze resultaten ten opzichte van onze doelen. Voor uitvoering van het plan voor CO₂-reductie binnen de beleggingen worden geen significante investeringen voorzien.

Selectie en monitoring managers

Wij beleggen voornamelijk via externe vermogensbeheerders. Voor onze liquide portefeuille werken wij voornamelijk met mandaten. Externe vermogensbeheerders opereren binnen ons beleid, maar voegen vaak ook hun eigen aanvullende principes toe. Op deze manier realiseren wij een evenwichtige aanpak die rendement combineert met verantwoordelijkheid. Onze illiquide beleggingen lopen via fondsen. Bij de selectie van nieuwe fondsen zorgen wij via screening dat ze aansluiten bij onze beleggingsovertuigingen en voldoen aan onze duurzaamheidscriteria. In geval van significante aanpassingen in ons beleid dan beoordelen wij of de bestaande afspraken nog in lijn zijn.

Met enkele vermogensbeheerders hebben wij afzonderlijke aanvullende doelstellingen afgesproken. Een voorbeeld hiervan is 50% minder uitstoot dan de benchmark voor passieve aandelenmandaten.

Uitsluitingen

Wij sluiten ons aan bij EU/UN/NL sanctiewetgeving en vullen deze uitsluitingen aan met onze eigen uitgangspunten. Sanctiewetgeving raakt de hele beleggingsportefeuille. Bedrijven en landen die internationale wetgeving, sancties en richtlijnen op het gebied van duurzaamheid schenden, sluiten wij uit. Wij beleggen niet in bedrijven die betrokken zijn bij de ontwikkeling, productie of onderhoud van alle soorten controversiële wapens.

Bedrijven die een substantieel deel van hun omzet halen uit de volgende sectoren sluiten wij eveneens uit, omdat wij van mening zijn dat beleggen in deze sectoren een netto negatieve impact heeft op het milieu, de maatschappij en/of goed ondernemingsbestuur. Deze bedrijven worden uitgesloten als ze >25% van hun omzet uit de volgende sectoren halen:

- Teerzanden
- Kolen
- Schalie-energie
- Olie- en gaswinning op de Noordpool
- Tabak, bont & speciaal leer
- Roofzuchtige leningen
- Aanvalswapens voor particulieren
- Recreatieve cannabis
- Gokken

Voor de uitsluitingen wordt gebruik gemaakt van de rapportages van onze serviceprovider. Zij screenen ons universum op de door ons aangegeven sectoren en landen en rapporteren vervolgens welke bedrijven er uitgesloten moeten worden. Vervolgens voeren wij gesprekken met externe vermogensbeheerders om te kijken of deze lijst compleet en juist is en maken wij de uitsluitingenlijst definitief.

Eind 2024 sluiten wij 734 bedrijven en 35 overheden/landen uit. Hiervan zijn 437 bedrijven uitgesloten vanwege sectorbetrokkenheid, 95 bedrijven vanwege betrokkenheid in controversiële wapens, en 202 bedrijven vanwege schending van de UN Global Compact Principles. 69 van de uitgesloten bedrijven staan op de lijst vanwege schending van de klimaatgerelateerde principes 7 t/m 9 van de UN Global Compact Principles.

Engagement

Wij voeren een dialoog met bedrijven waarin wij beleggen om invloed uit te oefenen hoe zij met duurzaamheid omgaan, verbeteringen op het gebied van duurzaamheid door laten voeren en duurzaamheidsrisico's mitigeren. Dit betreft niet uitsluitend CO₂-reductie maar ook andere ESG-thema's zoals milieuzorg, mensenrechten, arbeidsomstandigheden en bedrijfsethiek.

Voor de uitvoer van ons engagement- en stembeleid werken wij samen met een professionele partij. Deze partij is geselecteerd, omdat hun werkwijze en doelstellingen aansluiten bij onze doelstellingen. Jaarlijks stellen zij nieuwe engagementprioriteiten vast. Ook wordt bepaald hoe er zal worden gestemd op de jaarlijkse algemene vergaderingen van aandeelhouders en hoe er wordt samengewerkt met andere investeerders of stakeholders. Deze prioriteiten worden in nauw overleg met ons en hun andere klanten bepaald.

Door engagement en het stemmen (proxy voting) uit te besteden aan een professionele partij, wordt het belegd vermogen van meerdere (institutionele) beleggers samengevoegd. Het groter collectief belegd vermogen wordt ingezet bij engagementtrajecten. Door de krachten te bundelen, kunnen wij nog meer een echte vuist maken. Deze vuist is nodig zodat ondernemingen gestimuleerd worden om in hun bedrijfsvoering op een goede manier om te gaan met de samenleving en het milieu.

In onze fondsbeleggingen gaan wij de dialoog aan met de vermogensbeheerders op verschillende duurzaamheidsaspecten in de portefeuille. In de selectie van een fonds is het dan ook van belang dat wij de mogelijkheid krijgen om onze stem te laten horen. Bij de fondsbeleggingen zorgen onze eigen portefeuillemanagers voor aanwezigheid bij belangrijke vergaderingen, het inbrengen van onderwerpen op de agenda en het laten horen van onze stem.

Aanvullend gebruiken wij voor de vastgoedfondsen de Global Real Estate Sustainability Benchmark (GRESB). Dit is een onafhankelijke benchmark die van vastgoedfondsen en -portefeuilles wereldwijd beoordeelt en vergelijkt op hun duurzaamheidsprestaties. Deze prestaties worden jaarlijks gepubliceerd en gebruiken wij om te kijken of er aandachtspunten zijn in de dialoog met de vastgoedfondsen.

De resultaten van de dialogen die wij met bedrijven voeren, wegen mee in onze beslissingen om in een onderneming te (blijven) investeren. Hierbij houden wij rekening met factoren zoals het verwachte rendement, de publieke opinie, de onderwerpen van de dialoog en de voortgang die bedrijven daarop boeken.

Uitoefening van stemrecht

Wij brengen indien mogelijk aandeelhoudersvergaderingen van de bedrijven in onze beleggingsportefeuille onze stem uit. Een actief stembeleid maakt onderdeel uit van de dialoog die met de betreffende ondernemingen wordt gevoerd. Voor het stemmen op het thema klimaatverandering volgen wij het beleid van de specialistische partij die voor ons ook het engagement verzorgt. Op enkele andere ESG-gerelateerde onderdelen zoals bezoldiging van bestuurders en bestuurszaken hebben wij een afwijkend stembeleid. Deze afwijkingen worden door deze specialist meegenomen bij uitvoering van het stembeleid. Bij fondsen maken wij waar mogelijk ook gebruik van ons stemrecht bij algemene vergaderingen.

Beleggen met een positieve impact

Wij beleggen als wij kansen zien in specifieke duurzame beleggingen of fondsen die een positieve impact hebben op mens, maatschappij of milieu. Dit is tot op heden slechts zeer beperkt. In 2025 onderzoeken wij of DELA haar beleggingen met positieve impact zou kunnen vergroten.

Resultaten

De emissie-intensiteit* over 2024 bedraagt 140 ton CO₂ per miljoen geïnvesteerde euro's. Dit is een stijging van 9,4% ten opzichte van 2019 en 1,3% ten opzichte van 2023.

	2024				2023			2019		
	Beheerd vermogen (x € 1.000)	Dekking	Intensiteit*	PCAF- score	Dekking	Intensiteit*	Vershil 2024 t.o.v. 2023	Dekking	Intensiteit*	Vershil 2024 t.o.v. 2019
Beursgenoteerde aandelen	2.156.410	100%	43	2,1	100%	49	-12,2%	100%	123	-65,0%
Bedrijfsobligaties	1.376.203	86%	89	2,8	84%	116	-23,3%	80%	163	-45,6%
Vastgoed	1.948.378	83%	6	2,0	78%	5	22,7%	41%	8	-24,4%
Hypotheken	550.125	75%	10	2,0	73%	11	-3,2%	0,0%	11	-3,2%
Staatobligaties	1.539.138	100%	206	4,0	100%	184	12,3%	100%	308	-32,9%
Onderhandse leningen	73.263	17%	279	2,0	0%	279	0,0%	-	-	-
Infrastructuur	1.163.531	99%	613	2,0	98%	572	7,2%	98%	164	273,7%
Bosbouw	48.048	100%	0	2,0	-	-	-	-	-	-
Landbouw	284.568	88%	4	2,0	94%	5	-22,6%	-	-	-
Overig	53.951	100%	0	5,0	100%	0	0,0%	100%	0	-
Totaal	9.193.614	92%	140	2,3	91%	138	1,3%	79%	128	9,4%

* Emissie-intensiteit = ton CO₂-uitstoot per geïnvesteerde miljoen euro.

Het percentage dekking geeft het deel van de geïnvesteerde beleggingen weer waarvoor gemeten emissiedata beschikbaar is. Voor de berekening van de emissie-intensiteit is een schatting gemaakt van de totale CO₂-uitstoot om tot een accurate waarde te komen. De databetrouwbaarheid is gebaseerd op de PCAF-datakwaliteitsbeoordelingsmethode. Dit geeft een indicatie van de betrouwbaarheid en nauwkeurigheid van de gerapporteerde CO₂-uitstoot, waarbij één de hoogste kwaliteit vertegenwoordigt en vijf de laagste.

Sinds 2019 is de beschikbaarheid en betrouwbaarheid van data over de CO₂-uitstoot van bedrijven en overheden waarin wij beleggen toegenomen. In 2024 hebben wij extra inspanningen verricht om de CO₂-uitstoot van onze portefeuille en de portefeuilles van 2019 (het basisjaar) en 2023 goed in beeld te krijgen. Historische data, met name voor niet-beursgenoteerde categorieën zoals hypotheek en infrastructuur, blijft echter beperkt of moeilijk herleidbaar.

De stijging van de emissie-intensiteit ten opzichte van het basisjaar 2019 wordt vrijwel volledig verklaard door de gewijzigde beleggingsportefeuille: Ultimo 2024 beleggen wij aanzienlijk meer in de beleggingscategorieën onderhandse leningen, bosbouw, landbouw, vastgoed en infrastructuur. Met name deze laatste categorie kent een hoge emissie-intensiteit. Dit wordt geaccepteerd omdat uit de recente ALM-studie is gebleken dat dit op basis van risico/rendements-doelstellingen voor DELA een geschikte beleggingscategorie is. Vanzelfsprekend spannen wij ons in om ook in deze beleggingscategorie via de eerdergenoemde instrumenten een CO₂-reductie te realiseren. Ook hebben wij de mogelijkheid beleggingen te verkopen mocht dit onvoldoende slagen in de verdere toekomst.

In onze dialoog met bedrijven (engagement) hebben wij in 2024 214 bedrijven binnen de aandelen- en bedrijfsobligatieportefeuille aangesproken op onderwerpen gerelateerd aan klimaatverandering. Wij hebben onder andere 'net zero'-strategieën van bedrijven, emissie-management en het lobbyen rondom klimaatverandering aan de orde gesteld. Het engagement in 2024 is doorgegaan op de focus rondom de praktische implementatie van de energietransitie en decarbonisatie. Dit heeft 31 keer tot resultaat geleid. Een voorbeeld van engagement op klimaatverandering was bij een multinationale autofabrikant. De onderneming heeft stappen gezet ten aanzien van klimaatlobbyen.

Op de agenda van aandeelhoudersvergaderingen stonden er 82 voorstellen met betrekking tot klimaat op de agenda waarbij wij ons stemrecht konden uitoefenen. Wij hebben hier 62 keer tegen gestemd en 20 keer voor. Zo hebben wij bijvoorbeeld een aandeelhoudersresolutie bij een groot Amerikaans bedrijf in sportkleding gesteund die vroeg om een duidelijke strategie voor het adresseren van klimaatverandering en meer transparantie van het bedrijf als het gaat om het rapporteren van de impact van hun bedrijfsactiviteiten op het klimaat. In totaal hebben wij op 1572 aandeelhoudersvergaderingen ons stemrecht uitgeoefend waar wij op 18.419 items hebben gestemd.

In 2025 gaan wij vervolgstappen zetten in het verbeteren van de monitoring van de CO₂-uitstoot, het verkrijgen van een meer nauwkeurig beeld van de uitstoot binnen onze huidige portefeuille en die van 2019 (het basisjaar) en sturing op de emissie-intensiteit inrichten. Ook worden de doelen, tussentijdse mijlpalen en maatregelen op gebied van duurzaam beleggen als onderdeel van het klimaattransitieplan voor scope 3 herijkt.

Duurzaam materiaalgebruik

Grondstoffen zijn waardevol en daarom wil DELA hier zorgvuldig mee omgaan. Wij gebruiken met name in de uitvaartketen diverse producten, en daarmee grondstoffen, ten behoeve van de dienstverlening aan onze nabestaanden en gasten. In de verzekeringsketen gebruiken wij vooral papier. Er is geen sprake van materiële materiaaluitstromen, waardoor wij de beginselen van de circulaire economie slechts beperkt kunnen toepassen. Daarom richten wij ons op minder materiaalgebruik, de inkoop van duurzame materialen en het scheiden van afval.

Impacts, risico's en kansen

In onze dubbele materialiteitsanalyse zijn twee materiële impacts geïdentificeerd op dit thema.

1. Negatieve impact op het milieu door inkoop van producten die worden gebruikt en verbruikt in de dienstverlening van DELA. Veel van de gebruikte materialen zijn van natuurlijke oorsprong zoals hout, papier, bloemen, wol en katoen.
2. Negatieve impact op het milieu die voortkomt uit de productie en uitstroom van afval doordat eindige grondstoffen vernietigd worden of niet nuttig gebruikt worden. Betreft ook gevaarlijk afval, bestaande uit medisch afval en vliegas uit filterinstallaties, dat gerelateerd is aan de uitvaartketen.

De impacts op het milieu hebben wij vanuit drie aspecten beoordeeld. Wij hebben allereerst gekeken naar het type producten dat wij gebruiken, verbruiken of aanbieden in onze dienstverlening en of dit type producten ernstige negatieve impact op het milieu kan veroorzaken. Ook hebben wij de omvang van materiële materiaalstromen in kaart gebracht als belangrijke indicator van de negatieve impact op het milieu. En tenslotte hebben wij gekeken naar de belangen van onze stakeholders. Bij deze analyse hebben wij interne experts en een externe partij met specifieke kennis van de hout- en papierindustrie, de kledingindustrie en de bloementeleit buiten de EU geconsulteerd. Wij hebben geen consultaties georganiseerd met getroffen gemeenschappen.

Onze materiële materiaalstromen zijn uitvaarkisten, papier, rouwboeketten/rouwstukken, bedrijfskleding en afval. Op basis van onze uitgaven en een inschatting van het gewicht aan materiaalinstromen hebben wij geconcludeerd dat uitvaarkisten en papier omvangrijk zijn en vanuit die optiek de grootste negatieve impact hebben op het milieu. Voor onze stakeholders zijn ook rouwboeketten/rouwstukken van belang. Uit het nationaal onderzoek naar de dood van mei 2024 bleek dat 55% van de respondenten duurzame mogelijkheden verwacht bij hun afscheidsceremonie. Naast de wens om duurzame keuzes te maken over wat er met je lichaam gebeurt na overlijden, de kistkeuze en de locatie van de afscheidsceremonie, wil 10% van de respondenten ook graag duurzame keuzes maken ten aanzien van bloemen. Door op deze wens in te spelen, kunnen wij onze klanten aanmoedigen tot duurzamere keuzes en het consumentengedrag in bredere zin beïnvloeden. Daarnaast willen wij zelf de bedrijfskleding van onze medewerkers van uitvaart verduurzamen. Voor de materiaaluitstroom van afval is gekeken naar de omvang van de afvalstroom en de mate waarin het afval gescheiden wordt.

Wij hebben ook de financiële materialiteit beoordeeld door te kijken naar de vervangbaarheid van de producten die wij gebruiken en verbruiken. Onze conclusie is dat er voldoende alternatieven zijn om het risico van een verminderd aanbod of hogere prijzen te ondervangen. Ook zien wij geen materiële kansen rondom duurzaam materiaalgebruik.

Wij zijn betrokken bij deze materiële negatieve impact via onze leveranciers. Zij maken de producten ten behoeve van onze dienstverlening en verwerken ons afval.

Beleid

Wij streven ernaar om minder materiaal en duurzamer materiaal te gebruiken en verbruiken in onze dienstverlening en ons restafval te reduceren. DELA heeft nog geen specifiek beleid vastgesteld om de negatieve impacts op het milieu die voortkomen uit materiaalinstromen en afval te beheersen. Tot op heden is een dergelijk beleid niet opgesteld, omdat duurzaam materiaalgebruik (incl. afval) onderdeel was van het bredere MVO beleid en wij ons in 2024 hebben gericht op het vaststellen van de materiële materiaalstromen en het bepalen van de doelen voor deze stromen. In 2025 stellen wij het beleid voor duurzaam materiaalgebruik vast.

Doelen

Wij hebben de volgende doelen gesteld voor de materiële materiaalinstromen en afval:

Materiaalinstromen Doel 2030		Reikwijdte
Uitvaartkisten	Aandeel 100% FSC (of vergelijkbaar) gecertificeerde houten uitvaartkist of duurzamer alternatief: 90% van de uitvaartkisten van DELA uitvaarten (relatief doel) Aandeel duurzamer alternatief dan 100% FSC (of vergelijkbaar) gecertificeerde houten uitvaartkist: 30% van de uitvaartkisten van DELA uitvaarten (relatief doel)	NL, BE
Papier	Materiaalinstroom papier: maximaal 150.000 kilo (absoluut doel). Dit omvat papier voor o.a. klantcommunicatie, rouwdrukwerk, printpapier ledenmagazine De Kroniek en handelsdrukwerk	NL, BE
Bedrijfskleding	Aandeel duurzaam ingekocht textiel: 100% (relatief doel) Ontwikkelen gedegen end-of-life programma (kwalitatief doel)	NL, BE
Afval	Percentage restafval: maximaal 50% (relatief doel)	NL

Voor uitvaartkisten streven wij ernaar om hout te gebruiken dat FSC of vergelijkbaar gecertificeerd is. Parallel daaraan zoeken wij naar innovatieve oplossingen om nabestaanden een duurzamer alternatief te bieden. Wij stellen daarom een doel dat gericht is op deze twee pijlers. Ons doel berekenen wij op basis van het aantal uitvaartkisten dat voldoet aan het criterium dat het hout van de uitvaartkist FSC of vergelijkbaar gecertificeerd is of dat de uitvaartkist vervaardigd is van een duurzamer alternatief materiaal. Onder vergelijkbaar gecertificeerd verstaan wij op dit moment enkel de PEFC certificering. Onder duurzamer alternatief verstaan wij op dit moment uitvaartkisten van ecoboard, vervaardigd met een duurzame lijmsort of uitvaartkisten van mycelium. Wij stellen daarnaast tot doel een significant aandeel van duurzame alternatieven van 30% te realiseren. Wij verwachten namelijk dat het aanbod van duurzamere alternatieven in de komende jaren zal toenemen door productinnovaties. Dit doel onderstreept het belang daarvan. De uitdaging is om duurzame alternatieven samen met onze leveranciers en hun toeleveranciers te ontwikkelen, zodat deze aansluiten bij de wensen van nabestaanden. Ook is van belang dat prijs en aanbod in redelijke mate vergelijkbaar worden met ons bestaande assortiment aan uitvaartkisten.

Voor rouwboeketten/rouwstukken hebben wij nog geen doelen vastgesteld, omdat wij eerst willen onderzoeken of passende alternatieven beschikbaar zijn binnen onze herdenkingsrituelen.

Voor papier is het absolute doel om het verbruik aan papier te beperken tot 150.000 kilogram gericht op reductie van printgebruik, digitalisering van rouwdrukwerk en digitalisering van klant- en ledencommunicatie specifiek in Nederland.

Voor bedrijfskleding streven wij naar 100% duurzame inkoop van textiel. Wij berekenen het percentage duurzaam ingekocht textiel op basis van het gewicht aan duurzaam ingekocht textiel ten opzichte van het totale gewicht aan ingekocht textiel. Onder duurzame inkoop van textiel verstaan wij textiel waarvoor aantoonbaar een geldig duurzaamheidscertificaat beschikbaar is. Hierbij maken wij geen onderscheid naar biologische en niet-biologische

materialen. Zo beschouwen wij bijvoorbeeld recycled polyamide dat voldoet aan de Global Recycled Standard als duurzaam ingekocht textiel. Voor het ontwikkelen van een gedegen end-of-life programma voor bedrijfskleding hebben wij nog geen criteria vastgesteld.

In algemene zin laten wij bij de doelen het verpakkingsmateriaal buiten beschouwing. Voor België hebben wij nog geen doelen gesteld voor afval en nog niet voor papier benodigd voor klantcommunicatie. Dit is vanwege het ontbreken van geaggregeerde data. De onderliggende reden hiervoor is dat de inkoopfunctie bij Belgische uitvaartcentra voor deze categorieën decentraal belegd is. Wij stellen voor België het doel voor papier in 2025 vast en het doel voor restafval in 2026. Duitsland laten wij bij het stellen van de doelen buiten beschouwing, omdat het materiaalgebruik daar zeer beperkt is. Ook laten wij bij het stellen van de doelen voor de materiële materiaalinstromen het verpakkingsmateriaal buiten beschouwing.

Ons doel om restafval te reduceren in Nederland is erop gericht meer afval te scheiden en zo recycling te bevorderen. Het percentage berekenen wij op basis van het totaal aan niet-gevaarlijk afval dat niet gescheiden wordt ingezameld. Het doel is maximaal 50% restafval. Gevaarlijk afval (medisch afval bij de laatste verzorging van overledenen en vliegass uit filterinstallaties van crematoria) zamelen wij volgens de geldende wet- en regelgeving gescheiden in en deze afvalstromen laten wij daarom voor het doel om meer afval te scheiden buiten beschouwing. Het gestelde doel voor niet-gevaarlijk afval heeft betrekking op niveau C van de afvalhiërarchie. Voor gevaarlijk afval stellen wij geen doel.



Ons doel is om restafval te reduceren door meer afval te scheiden

In de uitvaartketen kunnen wij de beginselen van de circulaire economie slechts beperkt toepassen. Om die reden hebben wij geen doelen gesteld gericht op toename van circulair productontwerp, het aandeel circulair materiaalgebruik (CMUR), duurzaam gebruik (volgens het cascaderingsbeginsel) van hernieuwbare grondstoffen of andere thema's rondom materiaalgebruik of circulaire economie.

Wij richten ons primair op de inkoop van duurzame materialen. De beginselen van de circulaire economie die tot uitdrukking komen in de door ons gestelde doelen, zijn als volgt:

- Voor uitvaartkisten verkiezen wij secundaire materialen zoals ecoboard (mits vervaardigd met duurzame lijm) boven primaire materialen (zoals FSC of vergelijkbaar gecertificeerd hout);
- Voor niet-digitale rouwkaarten gebruiken wij bij voorkeur secundair materiaal (FSC-recyclet papier);
- Voor bedrijfskleding zetten wij voor 2030 een gedegen end-of-life programma op;
- Afvalbeheer is erop gericht meer afval te scheiden en zo recycling te bevorderen.

Geen van de gestelde doelen zijn verplicht, dat wil zeggen, zijn niet bij wet voorgeschreven. Voor het vaststellen van de doelen hebben wij geen wetenschappelijke methodologieën of significante aannames gebruikt. Er is geen relatie tussen de gestelde doelen en beleidsdoelstellingen, omdat wij nog geen beleid hebben vastgesteld rondom duurzaam materiaalgebruik.

Wij bespreken in 2025 met onze stakeholders het belang van duurzaam materiaalgebruik en de bijbehorende doelen. Wij streven naar een gezamenlijke aanpak om de doelen te verwezenlijken. Wij verwachten dat wij de gestelde doelen bij de uitwerking van het transitieplan voor duurzaam materiaalgebruik verder zullen aanscherpen.

Maatregelen en middelen

In 2025 stellen wij een transitieplan voor duurzaam materiaalgebruik op met maatregelen, de verwachte uitkomsten, en de wijze waarop de uitvoering ervan bijdraagt aan het behalen van beleidsdoelstellingen en doelen. De uitkomsten van de stakeholderdialog met leveranciers verwerken wij in dit transitieplan. Hierbij maken wij een zorgvuldige en onderbouwde afweging van de belangen van leveranciers als ook van leden, verzekerden, nabestaanden, medewerkers en de natuur.

Wij hebben in de afgelopen jaren al diverse initiatieven ontplooid om het materiaalgebruik te verduurzamen. Zo hebben wij bijvoorbeeld in 2018 de Spar Massief uitvaarkist geïntroduceerd, gemaakt van 100% FSC-gecertificeerd hout en met een lager absoluut gewicht. Ook hebben wij de bloemenband geïntroduceerd; een band met lussen die rondom de uitvaarkist wordt aangebracht waarin losse bloemen gestoken worden. Bij gebruik van de bloemenband bespaart dit gemiddeld 200 bloemen per uitvaart. Ook scheiden wij in het kader van het optimaliseren van ons afvalbeheer in Nederland op meer kantoor- en uitvaartlocaties ons afval. Onze initiatieven tot op heden zijn niet gericht op meer efficiënt materiaalgebruik of meer gebruik van secundaire grondstoffen (recyclaten), noch op toepassing van circulair ontwerp of circulaire ondernemingspraktijken of op het voorkomen van afval.

Wij hebben in 2024 met interne en externe experts besproken welke additionele maatregelen wij kunnen nemen om de gestelde doelen voor 2030 te realiseren. In dit proces hebben wij geconstateerd dat hoewel wij streven naar duurzaam materiaalgebruik, wij eerst een zorgvuldige afweging moeten maken tussen de verschillende belangen van onze stakeholders.

Nabestaanden willen veel keuzevrijheid bij de uitvaart, zoals de keuze van de kist, bloemen en rouwkaart en dat heeft directe invloed op het materiaalgebruik. Wij kunnen hen wel stimuleren om voor duurzamere opties te kiezen, bijvoorbeeld via ons assortiment en prijsstelling. Zo is de Spar Massief-kist de verzekerde kist van onze naturaverzekering waardoor veel leden daar gebruik van maken en spelen wij in op de vraag naar digitale rouwkaarten. Voor rouwboeketten zijn duurzame varianten minder gemakkelijk te realiseren. Daarom zoeken wij ook naar passende alternatieven binnen onze herdenkingsrituelen. Ook binnen de eigen bedrijfsvoering en specifiek in onze klantcommunicatie kunnen wij papiergebruik verminderen door meer digitaal te werken. Daarbij is het van belang aandacht te houden voor de toegankelijkheid voor hen die minder digitaalvaardig zijn. En bij bedrijfskleding speelt naast duurzaamheid ook draagcomfort voor onze medewerkers een rol. Bij al deze mogelijke keuzes spelen ook economische afwegingen mee en dat is mede in het belang van onze leden. Kortom, er zijn verschillende belangen die soms lastig te verenigen zijn. Het vinden van oplossingen voor deze dilemma's verdient onze tijd en aandacht. In het transitieplan voor duurzaam materiaalgebruik dat wij in 2025 opstellen, werken wij de oplossingsrichting voor deze dilemma's nader uit.

Resultaten

Materiaalinstromen

Wij rapporteren over onze materiële materiaalinstromen uitvaarkisten, papier, bedrijfskleding en rouwboeketten/rouwstukken. Hieronder geven wij een toelichting op deze materiaalinstromen:

Uitvaarkisten

Wij kopen uitvaarkisten in voor de uitvaarten die DELA verzorgt. Nabestaanden kiezen het product dat aansluit bij hun persoonlijke wensen. In Nederland hanteren wij een standaard productassortiment. In België bieden wij vrije keuze aan. De meeste uitvaarkisten zijn gemaakt van hout, maar wij bieden ook kisten aan van andere materialen, zoals wilgentenen, rotan of mycelium. Wij leveren uitvaarkisten inclusief binnenbekleding en handgrepen en die kunnen ook uit diverse materialen bestaan. Voor het verpakkingsmateriaal maken wij gebruik van verschillende

typen: beschermingsmateriaal voor de hoeken, reguliere LDPE-wikkelfolie en (alleen in Nederland) 100% recyclebare LDPE-wikkelfolie. In België gebruiken wij als verpakkingsmateriaal ook noppenfolie, karton en een herbruikbare plastic hoes.

Papier

Papier dat wij gebruiken omvat klantcommunicatie (bijvoorbeeld polissen of jaaroverzichten), rouwdrukwerk, printpapier voor kantoor en uitvaartlocaties en producten die leveranciers voor ons printen, zoals het ledenmagazine De Kroniek en handelsdrukwerk. Dit papier wordt deels onverpakt geleverd en deels verpakt in kartonnen dozen. Voor hout en papier is FSC de meest gangbare duurzaamheidscertificering. Iedere schakel in de waardeketen dient te beschikken over een zogenaamde ‘chain of custody’ (keten)certificering.

Bedrijfskleding

Onze bedrijfskleding bestaat uit kleding voor locatiemedewerkers en uitvaartverzorgers. Wij vervangen deze kleding iedere drie jaar volledig. In de tussenliggende jaren kopen wij kledingstukken per item in. Onder biologische materialen verstaan wij katoen, wol en leer. Duurzaamheidscertificeringen zijn verbonden aan het type stof (textiel) dat is gebruikt om de kledingstukken te vervaardigen, niet aan een kledingstuk als geheel. De kleding wordt vaak geleverd op een hanger, per stuk verpakt in plastic folie en verpakt in een kartonnen doos.

Rouwboeketten/rouwstukken

Wij kopen rouwboeketten/rouwstukken in voor de uitvaarten die DELA verzorgt. Nabestaanden en gasten kopen veruit de meeste bloemen voor een uitvaart zelf, zonder tussenkomst van DELA. Deze bloemen maken geen deel uit van onze gerapporteerde materiaalstromen. Rouwboeketten/rouwstukken die wij inkopen bij lokale bloemisten zijn zeer divers. Nabestaanden kiezen zelf het product dat aansluit bij hun persoonlijke wensen. In Nederland hanteren wij een standaard productassortiment. In België bieden wij vrije keuze aan. Ze variëren in grootte, soorten bloemen en samenstelling en zijn al dan niet voorzien van oase, kransen, lint of kleine vaasjes. Het gewicht aan bloemen ten opzichte van het gewicht aan dergelijke overige materialen in een rouwboeket/rouwstuk is relatief laag. Rouwboeketten/rouwstukken worden doorgaans onverpakt afgeleverd bij crematoria en uitvaartcentra en zijn niet voorzien van een duurzaamheidscertificering.

De resultaten over 2024 zijn als volgt:

Materiaalinstromen in kilogrammen	Totaalgewicht met inbegrip van verpakking	Totaalgewicht biologische materialen	% duurzaam ingekochte biologische materialen	Relevante certificerings-regeling
Uitvaarkisten	1.557.291	1.453.123	58%	FSC
Papier	275.071	265.084	3%	FSC
			9%	PEFC
Bedrijfskleding	24.378	1.657	41%	RWS
Rouwboeketten en -stukken	189.083	52.051	0%	Niet van toepassing
Totaal	2.045.823	1.771.915		

Het percentage duurzaam ingekochte biologische materialen geeft een beeld van het duurzaam materiaalgebruik als ook van de aantoonbaarheid van duurzame materiaalinkopen. De inkoop van duurzame niet-biologische materialen is in dit percentage niet meegenomen. Het algehele totaalgewicht van bedrijfskleding is relatief laag doordat in 2024 de kleding niet volledig vervangen is. Dit vindt eenmaal per drie jaar plaats.

Een deel van deze materiaalinstromen bestaat uit secundair materiaal. Denk aan uitvaarkisten gemaakt van mycelium of ecoboard of verpakkingsmateriaal en textiel van gerecyclede materialen. Er is nog geen data beschikbaar om dit aandeel aantoonbaar te maken. Voorzichtigheidshalve rapporteren wij daarom 0 kilogram (0%) aan secundaire producten.

Een beginsel van de circulaire economie is om grondstoffen zo goed mogelijk te gebruiken (het zogenaamde cascaderingsbeginsel van hernieuwbare grondstoffen). Dit beginsel is niet van toepassing voor uitvaarkisten en rouwboeketten/rouwstukken. Dit geldt wel voor papier en bedrijfskleding. Papier scheiden wij op een beperkt aantal locaties ten gunste van recycling, voor bedrijfskleding hebben wij nog geen maatregelen getroffen gericht op hergebruik of recycling.

De resultaten op de voor 2030 gestelde doelen:

Materiaalinstromen	Maatstaf	Resultaat 2024	Doel 2030
Uitvaarkisten	Aandeel 100% FSC of vergelijkbaar gecertificeerde houten uitvaarkisten of duurzamer alternatief	69%	90%
	Aandeel duurzaam alternatief	0%	30%
Papier	Totaalgewicht (in kilogram)	275.071	150.000
Bedrijfskleding	Aandeel duurzaam gecertificeerd textiel	4%	100%

*De resultaten over 2024 vormen de nulmeting voor onze gestelde doelen.

Naast duurzaam materiaalgebruik is ook de aantoonbaarheid van de duurzame materiaalinkoop van invloed op de resultaten voor uitvaarkisten en bedrijfskleding. Wij zien dat onze leveranciers in veel gevallen nog niet gecertificeerd zijn, hun toeleveranciers vaak al wel. Het aandeel 100% FSC of vergelijkbaar gecertificeerde houten uitvaarkisten (69%) is hoger dan het percentage duurzaam ingekochte biologische materialen (58%) voor uitvaarkisten, omdat gecertificeerde uitvaarkisten zoals de Spar Massief gemiddeld lichter zijn dan uitvaarkisten die gemaakt zijn van andere houtsoorten. Dit sluit aan bij ons streven om minder materiaal te gebruiken. Het resultaat ten aanzien van papier laat zien dat ons gestelde doel van maximaal 150.000 kilogram verbruikt papier per jaar gericht is op minder materiaalgebruik.

Toelichting op de gerapporteerde resultaten:

- De resultaten ten aanzien van uitvaarkisten en bedrijfskleding zijn gebaseerd op meetresultaten van leveranciers.
- De resultaten ten aanzien van papier zijn deels gebaseerd op meetresultaten van leveranciers en deels op schattingen.
- Voor de materiaalinstroom van rouwboeketten/rouwstukken zijn geen meetresultaten beschikbaar.
- De resultaten over de duurzame inkoop van papier en hout baseren wij op de beschikbaarheid van geldige duurzaamheidscertificaten van onze leveranciers ('chain of custody' certificering).

De bijlage grondslagen geeft een volledig overzicht van de definities voor onze duurzaamheidsmaatstaven, inclusief details over de gebruikte gegevens en schattingen.

Afval

Wij rapporteren over de materiële materiaaluitstroom afval. In de verzekeringsketen gaat het om regulier afval van kantoorlocaties. Voor de uitvaartketen gaat het om regulier afval van zowel kantoorlocaties als uitvaartcentra, medisch afval bij de laatste verzorging van overledenen en vliegassen uit filterinstallaties van crematoria. Vliegassen zijn residuen die relevant zijn voor de uitvaartsector. Onze leveranciers verwerken deze afvalstromen in onze upstreamwaardeketen.

Medisch afval en vliegassen worden beschouwd als gevaarlijk afval en dit verwerken wij conform de geldende wet- en regelgeving. Medisch afval wordt verbrand. Vliegassen voeren wij af in drums en die worden opgeslagen op daarvoor bestemde locaties. Dit is vereist, omdat vliegass potentieel verontreinigd is met kwik en lood.

De resultaten over 2024 ten aanzien van afval(scheiding) zijn als volgt:

Categorie	Totaal gewicht (kg)
Totale hoeveelheid geproduceerd afval	1.719.225
Totale hoeveelheid niet-gerecycled afval	1.435.639
Percentage niet-gerecycled afval	84%

In onderstaande tabel geven wij de omvang en samenstelling van onze afvalstromen (in kilogrammen) weer.

Type afvalverwerking	Totaal gewicht (kg)
- Verbranding	21.494
- Storting	-
- Anders	17.508
Gevaarlijk afval	39.002
- Verbranding	-
- Storting	-
- Anders	28.150
Niet gevaarlijk afval	28.150
Toegeleid naar verwijdering	67.152
- Hergebruik	-
- Recycling	-
- Anders	-
Gevaarlijk afval	-
- Hergebruik	-
- Recycling	283.586
- Anders	1.368.487
Niet gevaarlijk afval	1.652.073
Omgeleid van verwijdering	1.652.073

Afval dat wordt toegeleid naar verwijdering is afval dat wij niet meer kunnen gebruiken of recyclen, zoals het medisch afval en de vliegass uit filterinstallaties. Afval dat wordt omgeleid van verwijdering is afval dat een nieuwe bestemming krijgt. Denk aan plastic dat wordt omgesmolten tot nieuwe producten of papier dat wordt gerecycled. Ook valt hieronder het afval dat gebruikt wordt om door middel van verbranding energie op te wekken.

In België en Duitsland wordt nog beperkt afval gescheiden. In Nederland scheiden wij de volgende afvalstromen met het oog op recycling:

- (Edel)metalen die achterblijven in de crematie-as (bijvoorbeeld protheses). Wij bieden deze metalen aan bij Stichting Orthometals die zorgt voor de metaalrecycling van crematoria;
- Overig afval dat wij scheiden op diverse kantoor en uitvaartlocaties. Dit gescheiden afval wordt door onze leveranciers ingezameld en verwerkt. Dit omvat vertrouwelijk papier, plastic, drinkkartons, glas, swill, GFT en batterijen.

De resultaten voor de voor 2030 gestelde doelen:

Maatstaf	Resultaat 2024	Doel 2030
Percentage restafval (Nederland)	74%	Maximaal 50%

Het percentage restafval in Nederland vormt de nulmeting voor ons gestelde doel van maximaal 50% restafval.

De resultaten zijn deels gebaseerd op meetresultaten van Nederlandse leveranciers en deels op schattingen.

De bijlage grondslagen geeft een volledig overzicht van de definities voor onze duurzaamheidsmaatstaven, inclusief details over de gebruikte gegevens en schattingen.

Sociaal

Persoonlijke dienstverlening

De focus op het welzijn van leden, verzekerden en nabestaanden vormt de kern van ons bedrijfsmodel en strategie. Al 88 jaar zetten wij ons in om mensen te ondersteunen met zorg op maat op het gebied van verzekeren en uitvaarten. Bij uitvaarten bieden wij troost en begeleiding, terwijl wij met onze verzekeringen zekerheid en rust creëren. Wij geloven tevens dat iedere klant unieke aandacht verdient, en dat is niet zomaar een keuze, maar een direct gevolg van ons coöperatieve gedachtengoed. Ons coöperatieve model draait om solidariteit. Dit principe is diepgeworteld in ons DNA en dat is wat ons drijft. Wij creëren gezamenlijk een waardevol afscheid en bieden zekerheid voor de toekomst.

Zo hebben wij een positieve impact op het welzijn van onze klanten, met name verzekerden en nabestaanden. Deze ondersteuning gaat verder dan alleen financiële hulp. Wij richten onze persoonlijke dienstverlening concreet op de emotionele en persoonlijke behoeften van verzekerden, nabestaanden, bezoekers en gasten. Daarbij bieden wij praktische ondersteuning en financiële begeleiding. Met onze uitvaartverzekeringen, spaarverzekeringen en overlijdensrisicoverzekeringen zorgen wij ervoor dat onze leden en verzekerden gerustgesteld zijn; hun dierbaren zijn financieel beschermd in geval van overlijden.



Onze uitvaartverzorgers staan nabestaanden bij in de aanloop van het afscheid

Onze eigen uitvaartbedrijven in Nederland en België bieden respectvolle en persoonlijke begeleiding bij het afscheid nemen. Wij verzorgen diverse diensten rondom de uitvaart, zoals de organisatie van de ceremonie, de verzorging en opbaring van de overledene, de crematie of begrafenis, en de nabestaandenzorg. Nabestaanden kunnen rekenen op professionele ondersteuning en zorg.

Wij ontwikkelen continu nieuwe diensten rondom 'overlijden en doorgeven', gebaseerd op de signalen en behoeften van onze klanten. Tot deze groep behoren onze leden, verzekerden, nabestaanden en bezoekers en gasten van onze uitvaarthuizen, uitvaartcentra en crematoria. Hiermee willen wij tijdens diverse fases in het leven van betekenis zijn en een positieve bijdrage leveren.

Wij betrekken alle klanten die door onze activiteiten impacts ervaren in de scope van onze rapportage.

Afstemming met klanten

Wij spreken frequent met klanten om onze kernactiviteiten – verzekeren en het verzorgen van uitvaarten – succesvol te realiseren en daarmee het welzijn van hen positief te beïnvloeden. Deze dialogen maken deel uit van onze dagelijkse manier van werken, zoals het contact van onze verzekerden met ons klantencontactcentrum en het contact van nabestaanden met medewerkers van uitvaartzorg.

Daarnaast voeren wij ook meer formele gesprekken, bijvoorbeeld via onze algemene vergadering. De leden van de algemene vergadering denken mee over het algemene beleid en de (toekomstige) dienstverlening van DELA. Hierdoor wordt geborgd dat wijzigingen in ons bedrijfsmodel, strategie, beleid of dienstverlening geen significante negatieve impacts op onze klanten veroorzaken. De secretaris bestuurszaken organiseert namens de groepsdirectie en de raad van commissarissen de algemene vergadering. De secretaris communiceert de uitkomsten van de algemene vergadering en zet vervolgacties uit binnen de organisatie.

Ook doen wij onderzoek als onderdeel van onze dialoog met onze klanten. Wij vragen regelmatig via het online coöperatiepanel de visie van onze leden over actuele onderwerpen en voeren periodiek onderzoek uit over branchethema's.

Deze stakeholderdialogen zijn zeer informatief en wij gebruiken de resultaten om de bedrijfsvoering, onze producten en diensten verder te optimaliseren.

Beleid

Wij nemen bij het bepalen van ons beleid vanzelfsprekend de belangen van al onze klanten als voornaamste uitgangspunt. Wij toetsen potentiële nieuwe producten en diensten, onder andere via de algemene vergadering. Bovendien halen wij waardevolle informatie uit de regelmatig uitgevoerde klanttevredenheidsenquêtes onder nabestaanden en verzekerden. DELA hanteert geen overkoepelend klantbedieningsbeleid, maar ontwikkelt beleid, handboeken en protocollen voor de verschillende soorten diensten in elk land waarin wij actief zijn.

Voor verzekeringsproducten passen wij de 'Product Approval and Review'-procedure toe. Deze procedure geldt zowel voor de ontwikkeling van nieuwe producten als voor kleine aanpassingen in bestaande producten. Wij stellen hierbij duidelijke acceptatie-eisen, zoals klantbelang en financiële bijdrage. Ook voeren wij periodieke evaluaties van de producten uit. Voor onze verzekeringsproducten in Nederland en Duitsland hanteren wij de KNVB-criteria van de Autoriteit Financiële Markten als uitgangspunt. Voor onze uitvaartverzekering in België voldoen wij aan de richtlijnen van de werkprogramma's van de Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten (FSMA).

Op onze uitvaartlocaties werken wij op een heldere en eenduidige manier, waarbij wij rekening houden met lokale wensen en gebruiken. Wij maken hierbij gebruik van protocollen en handboeken, waarmee wij voldoen aan de geldende wet- en regelgeving, zoals de Wet op de lijkbezorging. Deze protocollen en handboeken toetsen wij periodiek en wij controleren ook de naleving ervan.

Wij verzorgen onze uitvaarten in Nederland volgens het Keurmerk Uitvaartzorg. Dit keurmerk staat voor kwaliteit van de dienstverlening in de uitvaartbranche. Aanvullend hanteren wij de basisprincipes van Greenleave voor klanten die behoefte hebben aan een meer duurzame invulling van hun uitvaart.

Onze medewerkers voeren dagelijks het beleid rondom persoonlijke dienstverlening uit. Ons integriteitsbeleid voor medewerkers beschrijft expliciet hoe wij omgaan met discriminatie, veiligheid en gezondheid, etc. Dit beleid richt zich op onze medewerkers en hoe zij met elkaar en onze klanten, nabestaanden en gasten omgaan.

Op onze website vinden bezoekers informatie over onze dienstverlening, specifieke keurmerken en de klachtenprocedure.

De groepsdirectie is het hoogste niveau van de organisatie dat verantwoordelijk is voor het beleid rondom persoonlijke dienstverlening. Directies van bedrijfsonderdelen en managementteams van sectoren zijn verantwoordelijk voor het opstellen en uitvoeren van het beleid voor hun aandachtsgebied.

Doelen

Het meten van klanttevredenheid is voor ons van cruciaal belang. Dit stelt ons in staat om continu te evalueren en te verbeteren, zodat wij onze klanten steeds beter van dienst kunnen zijn. Behoeften en verwachtingen van onze klanten veranderen voortdurend, wat maakt dat klanttevredenheid een dynamisch gegeven is. Door continu de

klanttevredenheid te meten, kunnen wij snel inspelen op deze veranderingen en onze dienstverlening aanpassen om een goede kwaliteit te leveren. Bovendien biedt een periodieke evaluatie ons de mogelijkheid om trends en patronen te herkennen, waardoor wij hierop kunnen acteren.

Wij zien de Net Promotor Score (NPS) als belangrijke indicator voor het welzijn van onze klanten en de mate van ervaren impacts. Dit is een veelal gebruikte indicator voor de mate waarin klanten producten en diensten aan anderen aanbevelen. Wij meten de klanttevredenheid onder verzekerden en nabestaanden.

Zoals elke organisatie streven wij naar zo hoog mogelijke klanttevredenheid. Het doel wordt jaarlijks herzien in de bedrijfsplancycclus. De directies stellen deze doelen voor in hun jaarplan. Vervolgens stelt de groepsdirectie de doelen vast en keurt de rvc ze goed. Wij informeren de algemene vergadering hierover jaarlijks door de presentatie van het bedrijfsplan.

In 2024 bedroeg dit doel op groepsniveau 62. Voor 2025 hebben wij twee doelen vastgesteld, te weten 51 voor verzekeren en 76 voor uitvaart.

Wij informeren de groepsdirectie en de rvc op maand- en kwartaalbasis over de NPS resultaten middels interne rapportages. De directies en de groepsdirectie bespreken deze maandelijks en vergelijken de resultaten met de vastgestelde jaardoelstellingen. Tijdens deze besprekingen kijken zij kritisch naar de voortgang en nemen, indien nodig, bijsturingsmaatregelen om ervoor te zorgen dat de organisatie op koers blijft om haar doelen te bereiken.

Maatregelen en middelen

Vrijwel alle medewerkers werkzaam binnen de afdelingen Verzekeren, het Klantcontactcentrum en de Uitvaartzorg zijn dagelijks bezig met het uitvoeren van onze kernactiviteiten verzekeren en uitvaarten om zo klanten een optimale dienstverlening te geven. Ook hebben wij in Nederland specifieke productontwikkelingsteams die op basis van klantsignalen kijken hoe zij producten of diensten kunnen optimaliseren of nieuwe producten of diensten kunnen ontwikkelen.

Wij verbeteren continu onze dienstverlening voor onze klanten in alle sectoren en landen waar wij werkzaam zijn. Hierbij nemen wij de input die wij gedurende het jaar ontvangen van klanten, algemene vergadering en het coöperatiepanel mee. Dit doen wij onder andere door in team- en afdelingsoverleggen stil te staan bij behaalde resultaten, ontvangen input en mogelijke verbetermaatregelen.

In België hebben wij afgelopen jaar het initiatief genomen voor een kwaliteitshandboek voor uitvaart ten behoeve van een optimale klantbeleving. In Nederland hebben wij onder andere het optimalisatieprogramma uitgerold met een duidelijke focus op een betere en meer uniforme klantbeleving rondom uitvaarten die wij verzorgen. Daarnaast hebben wij voor de locaties een programma gericht op ondernemerschap opgezet om zo nog beter en sneller in te spelen op lokale behoeften. Deze programma's zullen in 2025 vast onderdeel vormen van de manier waarop wij persoonlijke dienstverlening in de praktijk tot uiting laten komen.

Voor verzekeren is in België gewerkt aan een nieuwe verzekeringspropositie. De verwachting is dat wij eind 2025 de eerste polissen kunnen verkopen.

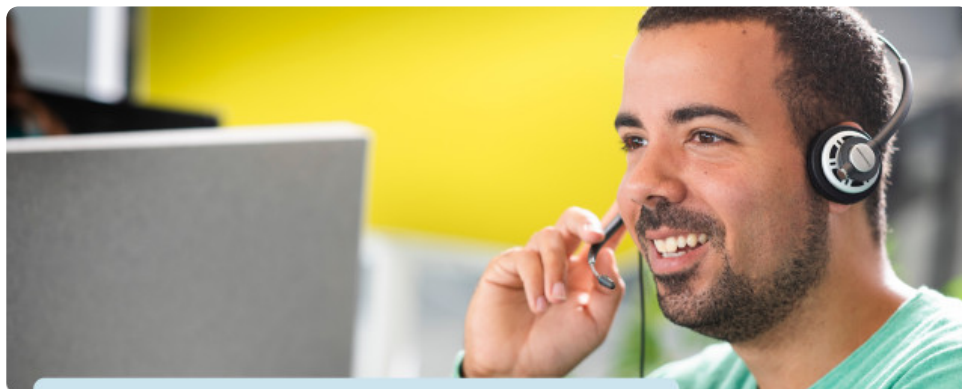
Luisterend oor en klachtenafhandeling

DELA streeft zowel voor verzekeringen als voor uitvaarten naar een maximale afstemming op de wens van de klant en laat dit in Nederland toetsen door de 'Gouden Oor'-standaard. De 'Gouden Oor'-erkenning sluit aan op de verscherpte eisen op het gebied van klantgerichtheid en verbetermanagement uit de ISO 9000-serie. Onze klachtenprocedure maakt hier onderdeel van uit.

Daarnaast heeft DELA zich zowel voor het verzekeringsbedrijf als voor het uitvaartbedrijf aangesloten bij verschillende brancheorganisaties. Wij volgen de wetgeving en voorschriften van deze brancheorganisaties in het klachtenbeleid. Het Verbond van Verzekeraars bevordert klantgerichte dienstverlening door verzekeraars. Ook voor

klachtbehandeling is die klantgerichtheid belangrijk. Om een klantgerichte klachtenbehandeling te stimuleren, heeft het Verbond van Verzekeraars de Gedragscode Klachtbehandeling opgesteld. In dit Normenkader Klachtbehandeling zijn de voorschriften uit de Gedragscode Klachtbehandeling opgenomen. Het Verbond van Verzekeraars verwacht dat wij ons aan deze voorschriften houden en toetst hier periodiek op.

Wij bieden actief een luisterend oor voor zaken die mis zijn gegaan en zoeken naar een oplossing. In Nederland kunnen klanten de klachtenprocedure voor klachten en signalen op onze website en in de polisvoorwaarden vinden. Speciale Coördinatoren Klantfeedback zorgen ervoor dat klachten, complimenten en signalen worden gerapporteerd en geadresseerd. In België worden klachten afgehandeld op basis van de richtlijnen zoals deze zijn opgesteld door Assuralia. Daar kunnen klachten worden doorgegeven via e-mail of de website. In Duitsland is de klachtenprocedure in 2024 geactualiseerd en vastgelegd in het zogenaamde “Operations-Handbuch”, waarmee wordt voldaan aan de Versicherungsaufsichtsgesetz en de Europäische Versicherungsvertriebsrichtlinie. Klanten kunnen klachten melden via de website en telefonisch.



Onze medewerkers bij het Klantcontactcentrum staan iedereen met raad en daad bij

Klachtenbehandelaars proberen een klacht naar tevredenheid van de klager op te lossen. Als klanten niet tevreden zijn met de oplossing, kunnen ze in Nederland terecht bij onze eigen Geschillencommissie. Die bestaat uit vier betrokken leden van de coöperatie en brengt een bindend advies uit aan de groepsdirectie. Voor onze Belgische klanten is er een Geschillencommissie in oprichting. Het proces en de werking staan beschreven op onze website. Ook kunnen nabestaanden terecht bij de Ombudsman Uitvaartwezen. Als verzekerden niet tevreden zijn, kunnen ze terecht bij het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening in Nederland of in België bij de Ombudsman. Wij hebben niet expliciet geëvalueerd of onze klanten de klachtenprocedures kennen.

Aanvullend hebben onze zakelijke relaties een eigen contactpersoon binnen DELA (bijvoorbeeld een locatiemanager of inkoopmanager). Feedback van deze zakelijke relaties ten behoeve van de optimalisering van onze dienstverlening bespreken wij in onze reguliere overleggen, waarna wij terugkoppeling geven aan de bestaande relatie.

Onze klokkenluidersregeling stelt dat wij melders en medewerkers die melders bijstaan niet mogen benadelen tijdens en na het melden van een misstand of het openbaar maken van een vermoeden van een misstand.

Onze klachtenafhandeling is er niet alleen op gericht om ad hoc de concrete problemen op te lossen voor de betreffende klant. Wij streven er ook naar om de signalen door te vertalen naar het structureel aanpassen van onze werkwijzen om proactief problemen te vermijden. Daarom definiëren wij acties met duidelijke eigenaren om onderwerpen die vaker terugkomen aan te pakken. Wij rapporteren klachten op kwartaalbasis intern middels klantfeedbackrapportages.

Resultaten

De NPS laat zien dat de klanttevredenheid met 2 punten is gestegen ten opzichte van 2023. Wij zijn er trots op dat wij al jaren een hoge klanttevredenheid weten te handhaven. Belangrijke positieve feedback is het snel, adequaat reageren en de persoonlijke aandacht. Bij klantenservice sturen wij actief op het direct oplossen van vragen zodat klanten snel en efficiënt geholpen worden. Verder hebben wij de verbetering weten te realiseren met behulp van de in 2024 genomen maatregelen en de continue aandacht voor een juiste klantervaring.

Klanttevredenheidsscore

Net Promotor Score, 12-maandsgemiddelde, gewogen naar respondenten.

	Doel 2024	2024	verschil	2023
Verzekeren nieuw en mutaties				
Nederland	40	47	+3	44
België	60	61	+2	59
Duitsland	49	49	-4	53
Totaal	56	58	+2	56
Klantenservice verzekeren				
Nederland	41	46	+3	43
België	63	63	+3	60
Totaal	46	50	+1	49
Verzekeren totaal	51	54	+1	53
Uitvaartverzorging				
Nederland	73	74	+2	72
België	80	82	-	82
Totaal	76	77	+1	76
Totaal Groep	62	64	+2	62

Privacy

Het gebruik van de data van consumenten en eindgebruikers is essentieel voor het goed uitvoeren van onze kernactiviteiten. Indien privacygevoelige data op straat komt te liggen, bestaat het risico dat derden hier misbruik van maken en dit negatieve gevolgen kan hebben voor het welzijn van onze klanten. Deze impact kan voortvloeien uit onze eigen bedrijfsactiviteiten, de activiteiten van intermediairs of die van onze leveranciers en houdt verband met onze bedrijfsstrategie en het bedrijfsmodel.

Onze toewijding aan privacybescherming is niet alleen een wettelijke vereiste, maar ook een fundamentele waarde voor een goede relatie met onze klanten. Wij begrijpen dat het vertrouwen van onze klanten onder andere afhangt van de zorgvuldige en veilige omgang met hun persoonlijke informatie. De digitale dreiging, zoals phishing, ransomware, aanvallen via derden en insider threats, is hoog en permanent. Ransomware-aanvallen gaan vaak gepaard met gegevensdiefstal, wat zowel ons als klanten kan schaden.

De geïdentificeerde negatieve impact betreft leden, verzekerden en nabestaanden, aangezien hun persoonsgegevens in onze systemen zijn opgenomen. Vooral voor klanten binnen de verzekeringsketen beheren wij bepaalde gevoelige data, zoals het burgerservicenummer (BSN)/Rijksregisternummer (RN) voor renseignering en gedrags- en medische gegevens voor verzekeringsdoeleinden. Ook beheren wij persoonsgegevens van (potentiële en oud-)medewerkers, evenals medewerkers van onze leveranciers en partners. Hoewel de potentiële impact op hen niet als materieel is bevonden, managen wij ook deze impact met het genoemde beleid en de maatregelen.

Beleid

De privacy van onze klanten borgen wij met behulp van een Gegevensbeschermingsbeleid. Daarnaast hebben wij ook een Informatiebeveiligingsbeleid, Datagovernancebeleid, Inkoop- en uitbestedingsbeleid en Bewaartermijnenbeleid (Nederland) die hieraan bijdragen. Het doel van ons beleid is om de persoonlijke levenssfeer te beschermen van de betrokkenen van wie wij persoonsgegevens verwerken. Dit doen wij door misbruik van die gegevens en het verwerken van onjuiste gegevens te voorkomen. Deze beleidsdocumenten hebben betrekking op alle organisatieonderdelen en alle medewerkers, gasten, bezoekers en externe relaties.

Wij zetten ons in om adequate normen van privacybescherming te handhaven, volgens richtlijnen van onder andere Autoriteit Persoonsgegevens, De Nederlandsche Bank, EIOPA, de Algemene Verordening Gegevensbescherming en de ISO/IEC 27001 standaard die ook van toepassing is op onze IT-leveranciers. Ons gegevensbeschermingsbeleid is voornamelijk afgestemd op de AVG, de leidende Europese wetgeving. De wet- en regelgeving behartigt de belangen van alle stakeholders. Er heeft geen dialoog met stakeholders plaatsgevonden over het beleid rondom privacy. Beleidsaanpassingen als gevolg van veranderende wet- en regelgeving kan onderwerp van gesprek zijn met onze leden bij een algemene vergadering.

De groepsdirectie is verantwoordelijk voor de uitvoering van het genoemde beleid. Wij stellen een uitgebreide privacyverklaring voor algemene doeleinden en een specifiek privacy statement voor medewerkers en leveranciers beschikbaar.

Melden en opvolgen datalekken

Wij volgen een procedure om elk datalek adequaat aan te pakken. Onze medewerkers stimuleren wij om alle datalekken te melden, zodat we deze snel en goed kunnen afhandelen en ervan kunnen leren om toekomstige datalekken te voorkomen. Na een melding bepalen wij of het datalek gemeld moet worden aan de autoriteiten (Autoriteit Persoonsgegevens (Nederland)/ Gegevensbeschermingsautoriteit (België)/Landesbeauftragte für Datenschutz und Informationsfreiheit Nordrhein-Westfalen (Duitsland)) en/of aan de betrokkene(n). Hiervoor maken wij een voorgeschreven risicoafweging, waarbij wij het risicoprofiel van het datalek vaststellen. Wij melden een datalek binnen de daarvoor voorgeschreven periode bij de autoriteiten indien er sprake is van een risico voor de betrokkenen en direct bij de betrokkenen zelf in geval van een hoog risico.

In 2024 hebben we 6 datalekken gemeld bij de autoriteiten. Aan klanten hebben wij melding gemaakt van 3 datalekken. Deze betrokken klanten hebben van ons informatie ontvangen over de aard van het incident, mogelijke gevolgen voor hen, beheersacties vanuit DELA om herhaling te voorkomen en acties die zij kunnen ondernemen om schade te voorkomen. Er was hierbij geen sprake van zware mensenrechtenschendingen.

Onze Functionaris Gegevensbescherming kan benaderd worden over de verwerking en bescherming van persoonsgegevens. Deze functionaris staat klaar voor klanten bij vermoedens van privacyschending of incidenten. De contactgegevens van deze functionaris zijn te vinden op onze website.

Mochten er klachten zijn over hoe wij persoonsgegevens verwerken, dan komen die in de regel binnen via onze klachtenafdeling. Bij specifieke klachten over de verwerking van persoonsgegevens verwijzen wij de klacht door naar onze Functionaris Gegevensbescherming. Vervolgens is het mogelijk om een klacht in te dienen bij de autoriteiten, zoals de AVG dit voorschrijft.

Incidenten en datalekken bij (sub)verwerkers meldt de verwerker aan de betreffende DELA-contactpersoon en de Functionaris Gegevensbescherming. Dit is contractueel vastgelegd in de verwerkersovereenkomst. Vervolgens bepalen wij als DELA of de autoriteiten en/of de betrokkene op de hoogte gebracht moeten worden.

De Functionaris Gegevensbescherming is verantwoordelijk voor het analyseren en rapporteren van de datalekken aan de directie van onze organisatie. De rapportage wordt na afloop van ieder kwartaal opgesteld. Of klanten bekend zijn met en/of vertrouwen hebben in ons beleid maakt geen onderdeel uit van deze analyse en rapportage.

Maatregelen en middelen

Het minimaliseren van gegevensverzameling, vergroten van bewustwording bij medewerkers en bewaken beveiligingsrisico's betreffen continue maatregelen die wij in de gehele organisatie nemen om de privacy van onze klanten te beschermen en datalekken te voorkomen.

Minimaliseren van gegevensverzameling

Wij verwerken alleen persoonsgegevens waarvoor wij een grondslag hebben. De volgende grondslagen hanteren wij:

- **Uit overeenkomst:** Dit betreft het voortraject om tot een overeenkomst te komen en de uitvoering. Deze grondslag gebruiken wij het vaakst.
- **Gerechtvaardigd belang:** Deze grondslag is toegestaan als onze belangen zwaarder wegen dan de belangen of grondrechten en fundamentele vrijheden van de betrokkene. De Autoriteit Persoonsgegevens heeft een normuitleg gegeven waaraan wij de verwerking toetsen.
- **Wettelijke verplichting:** Deze grondslag hanteren wij als wij persoonsgegevens moeten verwerken die wettelijk verplicht zijn, zoals de uitvoering van de belastingwetgeving.
- **Toestemming:** De toestemming moet aan veel vereisten voldoen om als grondslag te mogen dienen. Alle gegeven toestemmingen leggen wij aantoonbaar vast in het toestemmingsregister.

Via onder andere een Data Protection Impact Assessment (DPIA) en het Gegevensbescherming Controle Raamwerk (GCR) beoordelen wij de grondslag van de verwerking op rechtmatigheid. De inhoudelijke toets gebeurt met input van een Privacy Officer. Geen legitieme grondslag betekent geen verwerking.

Het nemen van maatregelen tegen materiële negatieve impacts vereist een geïntegreerde aanpak. Productontwerp, marketing en verkoop stemmen wij af op principes van veiligheid, privacy en transparantie. Privacy by Design is hierbij een cruciaal uitgangspunt, ondersteund door afdelingsoverstijgende controles. In 2025 wordt hiervoor een standaardmethode ontwikkeld.

Vergroten bewustwording medewerkers

Wij geloven ook dat een sterke bewustwording van gegevensbescherming essentieel is voor een veilige en betrouwbare werkomgeving. Daarom investeren wij gericht in opleidingen, tools en structurele sturing om onze gezamenlijke leercurve en verantwoordelijkheid op dit gebied te versterken. Naast verplichte en periodiek herhaalde e-learning modules voor alle medewerkers, hebben wij de volgende initiatieven:

1. **Data Academy:** Hier bieden wij medewerkers de kans om hun kennis van data, gegevensbescherming en privacy te vergroten, waarbij theorie en praktijk samenkomen.
2. **Externe Opleidingen via IAPP:** Wij bieden externe opleidingen aan via de International Association of Privacy Professionals (IAPP) om de expertise binnen onze organisatie te versterken. Deze programma's zorgen ervoor dat onze medewerkers up-to-date blijven met de laatste ontwikkelingen op het gebied van privacywetgeving en 'best practices'.
3. **Interne Opleidingen door de Functionaris Gegevensbescherming:** Onze Functionaris Gegevensbescherming verzorgt interne trainingen specifiek afgestemd op onze organisatie. Deze sessies bieden inzicht in de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en vertalen juridische kaders naar praktische toepassingen.

Bewaken beveiligingsrisico's

Bij de ontwikkeling en inrichting van onze producten, processen en systemen zetten wij ons actief in voor de bescherming van persoonsgegevens en privacy. Door 'Security by Design' en 'Privacy by Design' vanaf het begin in onze werkwijze te integreren, zorgen wij ervoor dat veiligheid en privacy niet achteraf worden toegevoegd, maar vanaf de basis zijn verankerd. Dit betekent dat wij risico's zorgvuldig analyseren en maatregelen treffen die de gegevens van onze klanten en partners optimaal beschermen.

Daarnaast hebben wij een Information Security Management Systeem (ISMS) geïmplementeerd om beveiligingsrisico's te monitoren. Wij hebben ook een zogenaamd 'responsible disclosure'-programma voor het melden van kwetsbaarheden, zijn aangesloten bij de relevante centrale cyber security loketten zoals i-CERT en CCB

en werken samen met een cybersecuritybedrijf dat onze IT-omgeving 24/7 monitort. Hierdoor kunnen wij bewaken dat data niet wordt gelekt, snel reageren op incidenten en eventuele schade minimaliseren.

Monitoring

Er zijn geen specifieke maatstaven of doelen voor deze impact vastgesteld. Wij zijn ook niet voornemens om hier invulling aan te geven, maar concentreren ons op het voorkomen en opvolgen van datalekken, minimaliseren van gegevensverzameling, vergroten van bewustwording onder medewerkers en bewaken van beveiligingsrisico's.

Onze processen voor het identificeren van noodzakelijke en passende maatregelen en de effectiviteit van reeds genomen maatregelen in reactie op potentiële negatieve impact zijn geïntegreerd in ons Gegevensbescherming Controle Raamwerk (GCR). Dit raamwerk omvat het monitoren van signalen, het onderzoeken van incidenten, de toepassing van privacybeheersmaatregelen en het uitvoeren van risicobeoordelingen. Deze activiteiten maken deel uit van ons reguliere risicobeheersingsproces, waarmee wij actief zaken op het gebied van privacy adresseren en beheersen.

Aangezien datalekken vaak uniek zijn, kijken wij per schending naar passende beheersmaatregelen. Wij volgen echter een uniforme werkwijze van vastlegging, die wordt ingezet voor het lerend vermogen van de organisatie. Eventuele patronen of terugkerende kwesties koppelt de Functionaris Gegevensbescherming terug aan het leidinggevend orgaan en de data-eigenaren om processen verder aan te scherpen.

De betrokken afdeling is verantwoordelijk voor het nemen van passende maatregelen om herhaling van privacyschending te voorkomen.

Middelen

De Functionaris Gegevensbescherming is aangesteld, ondersteund door 20 specialisten (Privacy Officers, Privacy Managers, AVG deskmedewerkers), om de hoogste normen van privacybescherming binnen DELA Groep te handhaven. Deze functionaris ziet toe op naleving van regelgeving en beleid, en informeert en adviseert directie, lijnmanagement en medewerkers over de toepassing van relevante wet- en regelgeving.

Privacy Officers hebben een operationele rol en zijn het dagelijkse aanspreekpunt voor medewerkers betreffende gegevensbescherming. Zij beantwoorden operationele (AVG)vragen, onderzoeken en nemen datalekmeldingen aan, begeleiden bij een DPIA en adviseren tijdens de risicoafweging bij uitbestedingen. Bij adviestrajecten schakelen zij de Functionaris Gegevensbescherming in en leggen indien nodig dilemma's voor. Voor de Functionaris Gegevensbescherming zijn de Privacy Officers de belangrijkste contactpersonen binnen de betreffende bedrijfsonderdelen.

Goed werkgeverschap

Medewerkers zijn de drijvende kracht achter onze coöperatie, want zij zijn cruciaal voor onze dienstverlening.

In onze dubbele materialiteitsanalyse zijn 5 materiële impacts geïdentificeerd op 3 subthema's:

1. Arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden: Positieve impact op het welzijn van medewerkers door onze arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden
2. Veiligheid & gezondheid:
 - Potentiële negatieve impact op het welzijn van medewerkers uitvaart door een verstoorde werk/privé balans.
 - Potentiële negatieve impact op het welzijn van medewerkers door mentaal en fysiek belastend werk door de aard van de business (uitvaartketen).
 - Potentiële negatieve impact op het welzijn van medewerkers met klantcontact indien ze te maken krijgen met agressie door verzekerden, nabestaanden, gasten en bezoekers.
3. Diversiteit: Potentiële negatieve impact op het welzijn van (potentiële) vaste medewerkers als gevolg van onvoldoende aandacht voor diversiteit en inclusie binnen de eigen bedrijfsvoering. Dit kan leiden tot een minder inclusieve werkomgeving en een minder diverse personeelssamenstelling.

Medewerkerspopulatie

Het totaal aantal medewerkers per ultimo 2024, uitgesplitst naar gender en naar land:

	aantal				fte				
	man	non-binair	vrouw	totaal		man	non-binair	vrouw	totaal
Nederland									
Verzekeren	74	0	200	274		68	0	154	222
Uitvaart	481	1	1.576	2.058		354	1	947	1.302
Holding-Stafdiensten	163	0	151	314		154	0	128	282
Totaal Nederland	718	1	1.927	2.646		576	1	1.230	1.806
België									
Verzekeren	39	0	65	104		39	0	64	103
Uitvaart	481	0	315	796		106	0	152	258
Holding-Stafdiensten	37	0	42	79		37	0	41	77
Totaal België	557	0	422	979		181	0	257	438
Duitsland									
Verzekeren Duitsland	28	0	29	57		27	0	26	54
Totaal	1.303	1	2.378	3.682		784	1	1.513	2.298

In de bijlagen duurzaamheidsverslag staan nog enkele aanvullende cijfers rondom onze medewerkerspopulatie. Zie ook jaarrekening onderdeel 7. Gemiddeld aantal medewerkers.

Afgelopen jaar hebben 581 medewerkers DELA verlaten. Het verloop ten opzichte van het gemiddeld aantal medewerkers bedraagt daarmee 16 procent. Wij kiezen ervoor om te sturen op verloop exclusief oproepkrachten. Oproepkrachten hebben vaak een flexibele en tijdelijke arbeidsrelatie. Hun uitstroom is minder representatief voor de stabiliteit van onze organisatie, omdat hun contracten van nature kortlopend zijn en hun vertrek vaker ingegeven wordt door externe factoren. Het verloop exclusief oproepkrachten bedraagt 364 medewerkers en ten opzichte van het gemiddelde aantal medewerkers exclusief oproepkrachten komt dat neer op 12 procent.

Afstemming met medewerkers

Er vindt een continue en open dialoog plaats tussen medewerkers en hun leidinggevende over onder andere de ervaren impacts en het welbevinden. Daarnaast worden in het jaarlijkse medewerkerstevredenheidsonderzoek de standpunten van medewerkers gevraagd. De resultaten worden meegenomen in de overwegingen voor het bepalen van beleid en maatregelen. Ook is er betrokkenheid van verschillende medewerkers in werkgroepen, bijvoorbeeld de cultuurambassadeurs in België.

In 2024 heeft de Belgische directie een 'directieteam on tour' georganiseerd. Hierbij zijn zij zeven middagen op verschillende locaties in dialoog gegaan met medewerkers over onder andere de bedrijfscultuur, kruisbestuiving tussen verzekeren en uitvaarten en optimalere samenwerking.

Daarnaast heeft DELA ook meer gestructureerde vormen van afstemming met medewerkers. In Nederland speelt de Ondernemingsraad (OR) een centrale rol in de medezeggenschap. De OR heeft het recht om advies te geven over belangrijke bedrijfsbeslissingen en moet instemmen met personele regelingen. Ze kunnen ook zelf onderwerpen aandragen en hebben toegang tot alle benodigde informatie. Hierdoor wordt geborgd dat wijzigingen in ons bedrijfsmodel, strategie, beleid of dienstverlening geen significante negatieve impacts op onze medewerkers veroorzaken. De OR overlegt regelmatig met de CEO en andere bestuursleden, zowel formeel als informeel. Er wordt zes keer per jaar een overlegvergadering gehouden door de OR. Daarnaast vindt er tien tot twaalf keer per jaar informeel overleg plaats tussen het dagelijks bestuur van de ondernemingsraad (OR) en de bestuurder. Tot slot zijn er twee keer per jaar bijeenkomsten volgens Artikel 24 van de Wet op de ondernemingsraden (WOR) waarbij ook rvc leden als toehoorder aanwezig zijn.

In België is de medezeggenschap verdeeld over drie organen. Het Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk (CPBW) richt zich op welzijn van personeel en preventie van arbeidsongevallen. Er vindt tien tot twaalf keer per jaar overleg plaats. De OR behandelt financieel-economische en sociale kwesties. De OR komt tien tot twaalf keer per jaar bijeen. Eén van deze vergaderingen is speciaal gewijd aan de bespreking van de cijfers van het afgelopen jaar, ook wel bekend als de EFI-bespreking. Daarnaast is er de Syndicale Delegatie, die CAO's onderhandelt en individuele dossiers bespreekt. Deze organen, waarin vertegenwoordigers van medewerkers als van de werkgever samenkomen, vergaderen maandelijks en er worden elke vier jaar sociale verkiezingen gehouden om de werknemersvertegenwoordigers te kiezen.

In Duitsland is er nog geen OR. Vanwege de huidige omvang van het personeelsbestand mogen de medewerkers initiatief nemen om een OR op te richten.

De secretarissen van de Ondernemingsraden (voor Nederland en België) zijn ervoor verantwoordelijk dat de genoemde overleggen gevoerd worden. In principe dienen de groepsdirecteuren en directieleden de uitkomsten mee te nemen, de OR heeft hier zelf ook een toetsende rol in. Aangezien er in Duitsland geen OR is, ligt de verantwoordelijkheid voor het aanvragen van de dialoog bij de medewerkers zelf, waarbij de directie dit moet faciliteren.

Er heeft in 2024 geen proactieve evaluatie plaatsgevonden van de effectiviteit van de genoemde dialogen met medewerkers. Er zijn echter geen signalen gekomen dat de effectiviteit in twijfel wordt getrokken. Tijdens de toetsing van de materiële impacts op medewerkers bij de ondernemingsraden is gebleken dat de OR de samenwerking tussen DELA en OR op gebied van duurzaamheidsthema's voldoende vindt en dat zij geen activiteiten missen om extra zaken te adresseren. Het professionaliseren van stakeholderengagement staat gepland voor 2025.

Klachten- en herstelmechanismen

In lijn met haar strategisch beleid, heeft DELA een aantal processen en mechanismen geïmplementeerd waarmee medewerkers hun klachten en zorgen kunnen melden. Deze processen worden gezien als een essentieel onderdeel van de strategie voor medewerkersbetrokkenheid en het creëren van een veilige werkomgeving. Medewerkers kunnen hun zorgen en klachten melden via diverse kanalen, zoals hun leidinggevende, HR Business Partners,

vertrouwenspersonen (intern/extern), het interne meldpunt misstanden of het jaarlijkse medewerkerstevredenheidsonderzoek. In België kunnen medewerkers misstanden ook nog melden via het Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk (CPBW).

Voor medewerkers die bescherming wensen tegen represailles, bevat DELA's klokkenluidersregeling duidelijke garanties dat geen enkele medewerker nadelige gevolgen zal ondervinden voor het melden van misstanden. De kanalen voor klachtenbehandeling worden systematisch gecommuniceerd aan medewerkers tijdens hun introductie en via regelmatige HR-publicaties. Deze kanalen vormen een integraal onderdeel van de organisatiecultuur en het beleid van DELA, waarin medewerkers zich gehoord en ondersteund voelen. Dit zorgt ervoor dat alle medewerkers, ongeacht hun functie of locatie, de mogelijkheid hebben om problemen op een veilige en vertrouwelijke manier aan te kaarten.

Arbeidsvoorwaarden en -omstandigheden

Het welzijn van onze medewerkers staat centraal bij DELA en wij hebben ons beleid en onze bedrijfsvoering zo ingericht dat wij een positieve impact kunnen maken op het welzijn van iedereen die bij ons werkzaam is. Dit geldt voor zowel vaste medewerkers en oproepkrachten als medewerkers die niet in loondienst zijn, zoals freelancers, consultants, gedetacheerden en uitzendkrachten. Deze impact vloeit voort uit onze bedrijfsstrategie en het bedrijfsmodel.



Onze medewerkers maken het verschil in hoe onze producten en diensten worden ervaren

Beleid

In het personeelsbeleid staat het creëren van een goede en motiverende werkomgeving centraal waarin medewerkers kunnen groeien en hun werkplezier en motivatie kunnen verhogen. Dit wordt bereikt door een breed scala aan initiatieven, van arbeidsvoorwaarden en beloningsbeleid tot professionele ontwikkelingsmogelijkheden.

1. Het arbeidsvoorwaardenbeleid van DELA biedt naast de afspraken uit de CAO's voor bijvoorbeeld de verzekeringssector en uitvaartbranche die gelden in Nederland en België ook aanvullende regelingen. Dit beleid richt zich op eerlijke beloning, transparantie en het bieden van aantrekkelijke arbeidsvoorwaarden. In Duitsland wordt er geen CAO gevolgd, maar heeft DELA een soortgelijk beleid rondom arbeidsvoorwaarden als in Nederland en België.
2. DELA heeft haar beloningsbeleid gebaseerd op de strategie, de risicobereidheid, de doelstellingen en de langetermijnbelangen. Verder wordt rekening gehouden met marktconformiteit, waardoor de totale beloning die geboden wordt en de groeiomgankelijkheden van die totale beloning zich passend verhouden tot de gedefinieerde en regelmatig extern geëvalueerde externe markt, functiezwaarte en geleverde prestaties.
3. DELA vindt het belangrijk dat iedereen zich continu blijft ontwikkelen waardoor de medewerker meer plezier haalt uit het werk, de eigen ontwikkelwensen volgt en tegelijkertijd een bijdrage levert aan de doelstellingen van het team en daarmee het realiseren van de strategie van DELA. Medewerkers krijgen ruimte voor persoonlijke en professionele groei door trainingen, opleidingen en coaching, waardoor zij hun competenties, vaardigheden, werkplezier en motivatie kunnen vergroten.

Beoogde medewerkers ontvangen (een verwijzing naar) de belangrijkste beleidsstukken bij hun arbeidsovereenkomst. Dit geldt ook voor medewerkers met een dienstverleningsovereenkomst. Voor ander personeel dat niet in loondienst is, worden de belangrijkste onderwerpen rond het beleid toegelicht tijdens de onboarding. Leidinggevers zijn de belangrijkste stakeholders om het beleid te helpen uitvoeren. Hierbij worden ze ondersteund door de afdelingen HR.

De groepsdirectie is het hoogste niveau van de organisatie dat verantwoordelijk is voor het beleid rondom goed werkgeverschap. De raad van commissarissen ziet erop toe dat DELA een zorgvuldig, beheerst en duurzaam beloningsbeleid voert dat in lijn is met de langetermijnstrategie, de risicobereidheid, de doelstellingen en kernwaarden. De groepsdirectie is verantwoordelijk voor de uitvoering van het door de raad van commissarissen vastgestelde beloningsbeleid en voor het doen van voorstellen hierover. HR afdelingen zijn verantwoordelijk voor het opstellen van het personeelsbeleid in lijn met de strategie, de leidinggevers voeren het uit.

Doelen

Wij zien de Employee Net Promoter Score (eNPS) als belangrijkste indicator voor het welzijn van onze medewerkers en de mate van ervaren impacts, zowel de positieve als negatieve. Het doel wordt jaarlijks herzien in de bedrijfsplancycclus. DELA streefde in 2024 naar handhaving van de eNPS van 38 (het niveau van 2023). Voor 2025 heeft DELA zichzelf ten doel gesteld om de behaalde eNPS van 2024 met 9 punten te verhogen naar 39.

De tevredenheid onder medewerkers wordt jaarlijks gemeten onder de vaste medewerkers in Nederland, België en Duitsland met behulp van het medewerkerstevredenheidsonderzoek van Effectory.

Maatregelen en middelen

Maatregelen en actieplannen waarmee wij in 2024 investeren in arbeidsvoorwaarden en ontwikkelingsmogelijkheden zijn:

- **Opvolging medewerkerstevredenheidsonderzoek:**
Uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek kwam de hoge betrokkenheid en de positieve werkbeleving naar voren, maar ook een aantal zaken die verbeterd kunnen worden. Naar aanleiding van de feedback van medewerkers is besloten om duidelijke en tijdige communicatie te bevorderen, zodat alle collega's beter betrokken worden bij strategische veranderingen. Er wordt ook meer nadruk gelegd op het terugkoppelen van feedback, suggesties en ideeën die collega's aandragen. Dit moet leiden tot een beter inzicht in de keuzes die de organisatie maakt en wat deze betekenen voor het werk van de medewerkers. Daarnaast bleek uit het onderzoek dat werkprocessen soms onduidelijk of ineffectief zijn. DELA is daarom aan de slag gegaan om deze processen te verbeteren, zodat ze het werk daadwerkelijk makkelijker maken. Ook het aanspreken op gedrag bleef een aandachtspunt binnen de meeste teams, ondanks dat dit onderdeel is van onze kernwaarden. Deze kernwaarden laten wij aan bod komen in teamplannen en persoonlijke ontwikkelplannen.
- **Functiewaarderingsonderzoek:**
Mede naar aanleiding van de resultaten uit het medewerkerstevredenheidsonderzoek, is door DELA in 2024 in Nederland een functiewaarderingsonderzoek gehouden. Dit geeft antwoord op de vraag of DELA bij het indelen van deze functies in niveaus voldoende rekening houdt met factoren zoals emotionele- en fysieke belasting, ook wel werk gerelateerde bezwaren genoemd. De niveaus waarop de functies zijn ingedeeld blijken passend te zijn; de werk gerelateerde bezwaren worden opgenomen in de betreffende functieprofielen. Aanvullend hierop zijn onze salarisschalen vergeleken met de Algemene Markt in Nederland. Op basis hiervan is besloten om enkele aanpassingen te doen in ons salarishuis.
- **Leren en ontwikkelen:**
Wij stimuleren medewerkers om elke dag het beste uit zichzelf te halen met behulp van teamplannen en persoonlijke ontwikkelingsplannen. Hiervoor bieden wij een gericht aanbod aan trainingen en workshops. Daarbij koppelen wij leren aan onze organisatiedoelen. Wij streven ernaar dat minstens 75% van de vaste medewerkers een persoonlijk ontwikkelingsplan heeft.

- **Werving:**

Om het welzijn van medewerkers vanaf het begin in ogenschouw te nemen, houden wij in onze wervingscampagnes rekening met de verschillende wensen en behoeften van diverse doelgroepen. De informatie baseren wij op data die wij de afgelopen twee jaar zelf hebben verzameld, terugkrijgen van huidige - en oud-medewerkers, actuele markttrends zoals de kwartaalupdate vanuit het CBS, het jaarlijks employer brand onderzoek vanuit Randstad, het jaarlijks werkgeversimago onderzoek in samenwerking met Motivaction en overige relevante informatie die beschikbaar is om de verschillende doelgroepen die zich op de arbeidsmarkt bevinden aan te spreken. Daarnaast hebben wij een actieplan opgesteld om ongewenst verloop te verlagen, waarbij wij onder andere exitgesprekken voeren. Dit levert waardevolle inzichten op die wij omzetten in concrete acties.

Monitoring

DELA monitort en evalueert continu de gevolgen van haar beleid en maatregelen op de werkvloer. De leidinggevendenden hebben hierin een actieve rol. Ook worden verzuim- en verloopcijfers gemonitord en gerapporteerd in de maand- en kwartaalrapportages. Deze resultaten worden besproken in directievergaderingen en met HR Business Partners, die de gegevens met de managementteams bespreken om gerichte acties te ondernemen.

Daarnaast wordt er jaarlijks een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd onder alle medewerkers. Hiermee worden zowel de prestaties ten opzichte van het eNPS-doel als de bredere impact van ons beleid geëvalueerd. Minder positieve impact en negatieve impacts worden actief aangepakt door middel van verbeteringsprogramma's op team-, locatie-, sector-, land- of zelfs groepsniveau. In persoonlijke ontwikkelplannen en teamontwikkelplannen monitoren en evalueren wij de maatregelen en initiatieven op individueel respectievelijk teamniveau.

Op basis van bovenstaande wordt elk jaar beoordeeld of de huidige maatregelen gecontinueerd moeten worden of dat aanvullende maatregelen benodigd zijn.

Om te zorgen voor goed werkgeverschap heeft DELA 47 medewerkers / 41 fte in dienst op de afdelingen HR in de verschillende landen. Daarnaast wordt indien nodig gebruik gemaakt van externe bedrijfsartsen, coaches, opleidingsinstituten, etc.

Veiligheid & gezondheid

In onze dubbele materialiteitsanalyse zijn drie materiële impacts geïdentificeerd op het thema veiligheid en gezondheid:

1. Een mogelijke verstoorde werk/privébalans, vooral bij medewerkers van het uitvaartbedrijf;
2. De aard van de werkzaamheden in de uitvaartsector kan mentaal en fysiek belastend zijn voor de medewerkers;
3. Medewerkers met klantcontact kunnen te maken krijgen met agressie van verzekerden, nabestaanden, gasten of bezoekers.

Bovenstaande zaken kunnen leiden tot negatieve invloed op het welzijn van medewerkers met gezondheidsklachten, verzuim of zelfs voortijdige beëindiging van hun functie als gevolg. Deze impacts kunnen voortvloeien uit onze bedrijfsstrategie en het bedrijfsmodel.

Beleid

Het waarborgen van een veilige en gezonde werkomgeving is belangrijk voor het welzijn van al onze medewerkers. Het beleid is in beginsel van toepassing op medewerkers in loondienst in Nederland en België. Voor Duitsland is nog geen beleid hiervoor vastgesteld. De medewerkers niet in loondienst ervaren wel de goede, veilige en gezonde werkomgeving die DELA met haar beleid creëert voor medewerkers.

Binnen DELA is dit in drie beleidsdocumenten verankerd; integriteitsbeleid, arbobeleid / preventiebeleid en inzetbaarheidsbeleid / aanwezigheidsbeleid:

1. Integriteitsbeleid

Het integriteitsbeleid benadrukt het belang van veilige en prettige arbeidsomstandigheden, waarin iedereen zich prettig voelt en plezier heeft in het werk. Respectvolle omgang met elkaar is het uitgangspunt binnen DELA.

2. Arbobeleid / preventiebeleid

Wij hebben beleid om de gezondheid en veiligheid van de medewerkers te bevorderen en de risico's op de werkvloer te beperken. Wij omarmen in ons beleid de kijk op positieve gezondheid en de eigen regie. Het beleid is niet alleen van invloed op de vermindering van werk gerelateerde ongevallen en ziekten, maar ook op de tevredenheid en motivatie van medewerkers. Aandacht voor veilig en gezond werken heeft een positief effect op de motivatie en productiviteit en het vermindert ook het verzuim.

3. Inzetbaarheidsbeleid / aanwezigheidsbeleid

De grondslag van het inzetbaarheidsbeleid / aanwezigheidsbeleid is onze visie op inzetbaarheid, verzuim en gezondheid. Binnen DELA willen wij er alles aan doen om een werkomgeving te creëren waar het fijn en aangenaam werken is. Wij hebben daarbij aandacht voor zowel de aanwezige medewerker, als de afwezige medewerker en de medewerker die het werk hervat.

Wij zorgen er continu voor dat de medewerker zich bewust is van de verschillende factoren die invloed hebben op je gezondheid en inzetbaarheid. Ook het eigen gedrag van de medewerker speelt hierin een grote rol. Wij zien gezondheid dus niet alleen als het ontbreken van ziekte, maar ook als het ervaren van arbeidsvreugde. Het heeft beide een positieve invloed op de gezondheid.

De verantwoordelijkheid voor de inrichting van arbo- en preventiedienstverlening leggen wij bij ons als werkgever zelf, zoals het hoort. Wij houden ons daarbij aan de wet, waarbij wij verplicht zijn om ons bij de ziekteverzuimbegleiding en de re-integratie bij te laten staan door een geregistreerde bedrijfsarts en/ of een gecertificeerde arbodienst. Wij hanteren de wettelijke maatwerkregeling, zoals dit past bij onze visie op werkgeverschap. Dat betekent dat wij begeleiding aanbieden die op maat gemaakt is en past bij de situatie van de individuele medewerker.

HR afdelingen zijn verantwoordelijk voor het opstellen van het personeelsbeleid in lijn met de strategie, de leidinggevenden voeren het uit.

Vrijwel alle medewerkers in loondienst vallen onder het beheersysteem voor gezondheid en veiligheid op het werk. De medewerkers van enkele dochters, joint ventures en meerderheidsdeelnemingen waar DELA geen operationele zeggenschap heeft, vallen onder het beheersysteem van de betreffende organisaties.

Maatregelen

Wij vinden het belangrijk dat iedere medewerker fysiek en mentaal gezond is en in staat is om werk uit te voeren, nu en in de toekomst. Er zijn geen specifieke doelen voor deze impacts vastgesteld. Wij zijn ook niet voornemens om hier invulling aan te geven, maar concentreren ons op het nemen van maatregelen om de veiligheid en gezondheid van onze medewerkers te verbeteren.

Zo investeren wij continu in veiligheidsmaatregelen en gezondheidsprogramma's waardoor medewerkers zich gewaardeerd en beschermd voelen. Dit omvat onder andere trainingen op gebied van fysieke belasting of het omgaan met grensoverschrijdend gedrag (agressie).

Voor het verlagen van verzuim besteden wij veel aandacht aan het Eigen Regie model en lopen er diverse preventieve trajecten. Ook blijven wij inzetten op het verminderen van werkdruk in de uitvaartsector. Medewerkers direct betrokken bij uitvaarten ervaren namelijk een hoge werkdruk. Hoewel er een lichte verbetering zichtbaar is, blijft dit een aandachtspunt.

Voor België geldt een beleidsplan Globaal Preventieplan 2025 - 2030. Dit plan, evenals de daaraan gekoppelde maatregelen, is aan de werknemers gecommuniceerd en raadpleegbaar op het intranet. Thema's als het voorkomen van arbeidsongevallen, brandveiligheid, ergonomie en omgaan met psychosociale werkbelasting komen hierin aan bod. In het beleidsplan is voorzien dat er regelmatig opleidingen worden georganiseerd en er zijn ook periodieke controles in opgenomen. Hierover wordt regelmatig gerapporteerd in het Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk (CPBW).

Voor het verbeteren van de werk-/privé balans heeft DELA in het uitvaartbedrijf een nieuw roosterbeleid ingevoerd. Het uitgangspunt hierbij is werk-/privébalans te borgen tegelijkertijd met het borgen van de continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening naar de klanten.

Om arbeidsongevallen te voorkomen, werken wij met protocollen en worden er verschillende opleidingen georganiseerd die gericht zijn op preventie en welzijn. Enkele voorbeelden hiervan zijn trainingen over de juiste manier van dragen van kisten en trainingen over de omgang met agressieve klanten. De preventieadviseur bezoekt regelmatig locaties om een goed beeld te krijgen en te adviseren over de werkomstandigheden. Een auditteam voert ook periodiek controles uit om risicovolle situaties te identificeren en om te garanderen dat alle werkzaamheden voldoen aan de geldende veiligheidsvoorschriften. Voor medewerkers op hoofdkantoor wordt er aandacht besteed aan ergonomie om fysieke overbelasting te voorkomen. Verder trachten wij arbeidsongevallen te voorkomen door alle incidenten, groot of klein, en gevaarlijke situaties te melden via ons personeelssysteem, preventieadviseurs, HR businesspartners, vertrouwenspersonen, leidinggevenden of anoniem via whistleblower software om adequate maatregelen te kunnen treffen.

Herstelmechanismen

Medewerkers zelf en leidinggevenden zijn betrokken bij individuele herstelprocessen en worden in sommige gevallen ondersteunt door een bedrijfsarts en/of een (externe) coach. De leidinggevende houdt regelmatig check-ins met de medewerker om hun herstel te monitoren, re-integratie te evalueren en eventuele aanpassingen in het werkproces door te voeren. Meer dan de helft van de leidinggevenden hebben hiervoor de trainingen 'Eigen Regie' en/of 'Duurzaam in gesprek' afgerond.

De HR Business Partners fungeren aanvullend als schakel tussen de medewerkers en de managementteams. Zij beschikken ook over de mogelijkheid om op basis van de ontvangen feedback van medewerkers te evalueren of individuele herstelprocessen goed verlopen. Directies zijn verantwoordelijk voor het vaststellen van trends en het voorstellen van herstelmaatregelen voor het grote geheel. Daarnaast dragen zij ook de verantwoordelijkheid voor het toetsen van de werking en effectiviteit van de organisatie overstijgende herstelmaatregelen. Over de werking en effectiviteit hiervan ontvangen zij data/input vanuit de leidinggevenden.

Monitoring

In het medewerkerstevredenheidsonderzoek wordt geëvalueerd in hoeverre medewerkers een goede balans ervaren tussen werk en privé en hoe de werkdruk wordt ervaren. Daarnaast monitoren wij maandelijks het verzuim per sector en regio om te beoordelen of bestaande acties effectief zijn en aanvullende acties noodzakelijk zijn. Indien de uitkomsten van het medewerkerstevredenheidsonderzoek, het verzuimpercentage of het (ongewenst) verlooppercentage hiertoe aanleiding geven worden aanvullende maatregelen genomen op team-, locatie-, sector-, land- of zelfs groepsniveau.

Diversiteit

DELA heeft potentiële negatieve impact op het welzijn van (potentiële) medewerkers in loondienst als gevolg van onvoldoende aandacht voor diversiteit en inclusie binnen de eigen bedrijfsvoering. Dit kan leiden tot een minder inclusieve werkomgeving en een minder diverse personeelssamenstelling. Door onvoldoende aandacht voor dit thema kan het gevolg zijn dat niet alle medewerkers zich gewaardeerd en gerespecteerd voelen en dat potentiële medewerkers niet in dienst willen komen. Deze impact kan voortvloeien uit onze bedrijfsstrategie en het bedrijfsmodel.

Deze potentiële negatieve impact kan met name spelen bij medewerkers die behoren tot een minderheid. Er is echter geen inzicht of personen met bijzondere kenmerken bij onze organisatie daadwerkelijk een groter risico lopen op negatieve impact als gevolg van onvoldoende diversiteit, gelijkwaardigheid en inclusie.

Beleid

Wij vinden het belangrijk dat het personeelsbestand zo veel mogelijk een afspiegeling vormt van de maatschappij, dat iedereen gelijke kansen krijgt en zich veilig voelt om zichzelf te zijn. DELA heeft echter nog geen specifiek beleid, doelen en maatregelen vastgesteld om discriminatie uit te bannen, gelijke kansen te stimuleren en andere middelen om diversiteit, gelijkwaardigheid en inclusie te bevorderen.

Aan dit plan wordt momenteel gewerkt. Wij verwachten dit in 2025 vast te stellen. Gedurende 2024 is er in Nederland een dialoogsessie georganiseerd die bewustwording rondom discriminatie en inclusie bevordert onder medewerkers en leidinggevend. In 2025 zal een werkgroep met geïnteresseerde medewerkers worden ingesteld om draagvlak voor het diversiteitsbeleid te creëren.

Maatregelen

Tot op heden is een dergelijk plan niet expliciet opgesteld omdat dit binnen onze organisatie al deels ondervangen is door uitvoering te geven aan onze kernwaarden. Deze kernwaarden zijn gedragingen en staan voor de manier waarop wij met elkaar omgaan. Met name vanuit de kernwaarde integer die toeziet op het respectvol omgaan met een ander, is het opstellen van een beleid voor inclusie nog geen prioriteit geweest. Tevens waren er binnen de organisatie vanuit de verschillende meldpunten geen formele klachten of meldingen waaruit blijkt dat bij DELA discriminatie speelt, er geen gelijke kansen zijn of dat er een niet diverse werkomgeving is.

Daarnaast zijn er bij DELA wel aspecten van het beleid opgenomen in de verschillende bedrijfsprocedures (meldsysteem bij vertrouwenspersonen, leidinggevend, whistleblower software, dialoogsessies met medewerkers en leidinggevend voor bewustwording rondom discriminatie en inclusie). Ook is er integriteitsbeleid dat specificeert dat discriminatie en intimidatie onwenselijk is. Ook heeft DELA-kanalen opengesteld om dergelijk ongewenst gedrag bespreekbaar te maken. Tevens wordt in België in de arbeidsvoorwaarden voor medewerkers expliciet verwezen naar ongewenst gedrag gericht op leeftijd, burgerlijke staat, geboorte, vermogen, geloof of levensbeschouwing, politieke overtuiging, syndicale overtuiging, taal, huidige of toekomstige gezondheidstoestand, een handicap, een fysieke of genetische eigenschap, sociale afkomst, nationaliteit, zogenaamd ras, huidskleur, afkomst, nationale of etnische afstamming, geslacht, seksuele geaardheid, genderexpressie en genderidentiteit. Verder heeft DELA in België een wettelijke verplichting voor oudere werknemers, te weten CAO104 werkgelegenheidsplan voor oudere werknemers, waar we aan voldoen.

Monitoring

Er wordt jaarlijks een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd met onder andere vragen over de ervaren mate van inclusie. Indien de uitkomsten van dit onderzoek hiertoe aanleiding geeft, worden aanvullende maatregelen genomen op team-, locatie-, sector-, land- of zelfs groepsniveau.

Resultaten

Medewerkerstevredenheid

De eNPS laat zien dat de medewerkerstevredenheid met 30 punten nog altijd hoog is. De respons ligt bedrijfsbreed op 81 procent. Helaas zien wij wel een daling in Nederland van 9 punten, met name bij het uitvaartbedrijf. De maatregelen die begin 2024 zijn ingesteld om de resultaten van de meting over 2023 te verhogen, zijn pas in de tweede helft van 2024 doorgevoerd. Het gevolg is dat dit nog niet positief heeft kunnen bijdragen aan de eNPS van dit jaar. Daarnaast was er sprake van drukte door hoog verzuim en veel open vacatures. Wij hebben ook gezien dat de doorgevoerde veranderingen rondom het roosterbeleid in beginsel negatieve invloed heeft gehad op de tevredenheid. De eerdere maatregelen blijven onverminderd van kracht in 2025 en worden aangevuld met afdelings- en teamspecifieke acties om de tevredenheid te vergroten.

In België hebben wij de hoge eNPS weten te handhaven. Net zoals vorig jaar is DELA door Effectory uitgeroepen tot World-class Workplace in België. Organisaties ontvangen dit label wanneer ze boven de benchmarkgemiddelde scoren op eNPS en werkgeverschap.

In Duitsland is de eNPS met 2 punten gestegen. Een mooi resultaat voor een zelfstandig bedrijfsonderdeel dat zijn positie in de Duitse markt aan het opbouwen is.

	Doel 2024	2024	verschil	2023
Effectory eNPS				
Nederland	36	27	-9	36
België	53	54	+1	53
Duitsland	8	10	+2	8
Totaal	38	30	-8	38

Incidenten/klachten

Er zijn in 2024 door medewerkers geen klachten of incidenten omtrent diversiteit, gelijkwaardigheid en inclusie gemeld via formele procedures. Bij de vertrouwenspersonen hebben zich 16 medewerkers gemeld met zaken die een relatie hebben met discriminatie en intimidatie. Geen van deze meldingen heeft geleid tot formele klachtenprocedures.

Er zijn in 2024 door medewerkers geen formele klachten of incidenten gemeld via formele procedures. Bij de vertrouwenspersonen hebben zich wel 50 medewerkers gemeld met uiteenlopende zaken. Deze meldingen omvatten issues op het vlak van ongewenst gedrag en integriteit maar kunnen zich ook beperken tot het hart willen luchten. Geen van deze meldingen heeft geleid tot formele klachtenprocedures.

Arbeidsongevallen

In 2024 zijn er 55 arbeidsongevallen gemeld. Het percentage arbeidsongevallen per 1 miljoen gewerkte uren bedraagt 12 procent.

Verzuim en verlof

Het totale verzuim als gevolg van ziekte, privéomstandigheden en andere oorzaken over 2024 bedraagt in Nederland 7,4 procent (2023: 6,7 procent), in België 7,8 procent (2023: 7,5 procent) en in Duitsland 6,9 procent (2023: 6,7 procent).

Alle (100%) medewerkers in loondienst van DELA hebben recht op gezinsverlof (zwangerschapsverlof, vaderschapsverlof, ouderschapsverlof, zorgverlof) op grond van sociaal beleid en/of CAO's.

Genderverdeling hoger management

De genderverdeling op het niveau van het hoger management (exclusief medewerkers op ad interim basis) is als volgt:

	man	%	vrouw	%
Groepsdirectie	2	50%	2	50%
Directies	6	60%	4	40%
Overig hoger management	32	70%	14	30%
Totaal	40	67%	20	33%

Zakelijk gedrag

Bij DELA realiseren wij ons dat onze dienstverlening vaak gekoppeld is aan belangrijke momenten in het leven van onze klanten. Wij borgen dan ook in onze bedrijfscultuur dat integer handelen altijd vooropstaat.

In onze dubbele materialiteitsanalyse zijn twee materiële impacts geïdentificeerd op dit thema:

- Wij hebben een positieve impact op onze stakeholders door onze bedrijfscultuur, waardoor wij hun welzijn positief beïnvloeden.
- Maar er is ook een risico op negatieve impact voor klokkenluiders als wij hen niet voldoende beschermen en zij negatieve gevolgen ervaren na het doen van meldingen van misstanden.

Bij het identificeren en beoordelen van onze impacts op het gebied van zakelijk gedrag hebben wij onze rol in de waardeketens van verzekeren en uitvaarten in alle drie de landen waarin wij actief zijn, in ogenschouw genomen.

Integer handelen

Als afnemer, werkgever en dienstverlener zijn wij vastbesloten om integer te handelen en misstanden te voorkomen in al onze activiteiten. Integriteit is niet voor niets één van de drie kernwaarden binnen onze organisatie.



Onze medewerkers zijn betrokken, integer en ondernemend

Beleid

Het integriteitsbeleid bundelt interne afspraken, DELA-specifieke regelingen en wettelijke voorschriften. Lokale regelgeving kan hierbij voor afwijkingen of andere accenten zorgen. In ons beleid staat duidelijk beschreven welke regels medewerkers volgen om integer handelen te bevorderen. Het beleid richt zich onder andere op de volgende aandachtsgebieden:

- Borgen invulling integriteitgevoelige functies
Integriteitgevoelige functies brengen een verhoogd risico met zich mee. Alle direct reports (management dat rapporteert aan directie) zijn aangemerkt als integriteitsgevoelige functies. Daarnaast zijn nog diverse andere functies benoemd als integriteitsgevoelig, zoals bijvoorbeeld actuarissen, auditors, juristen, portefeuillemanagers en riskmanagers. Daarom besteden wij bij de werving en selectie van nieuwe medewerkers en bij interne benoemingen van dergelijke functies extra aandacht aan integriteit. Deze aanpak is vastgelegd in ons Pre- en In-employmentbeleid (PEIS-beleid). In het PEIS-beleid is een lijst opgenomen met integriteitsgevoelige functies uit hoofde van de Wet op financieel toezicht.
- Belangenverstrengeling en corruptie
Belangenverstrengeling kan de integriteit van onze medewerkers aantasten en vormt daarmee een risico voor onze organisatie. Soms ontstaat er naast het zakelijk belang ook een tegenstrijdig privébelang, waardoor onze bedrijfsvoering of besluitvorming (schijnbaar) beïnvloed kan worden. Het is belangrijk dat onze medewerkers dit actief proberen te voorkomen, alert blijven en er op de juiste manier mee omgaan. Zo kunnen wij mogelijke schade voor zowel de organisatie als de betrokkenen voorkomen of beperken.

- Ongewenst gedrag

Wij zorgen voor een veilig werkklimaat waarin alle medewerkers, intern en extern, zich prettig en veilig voelen en optimaal kunnen functioneren. In lijn met onze kernwaarden gaan wij respectvol met elkaar om. Ongewenst gedrag, zoals pesten, agressie, discriminatie, geweld of (seksuele) intimidatie, is onacceptabel. Wat telt, is dat de betrokkene het gedrag als ongewenst ervaart. Wij begrijpen dat deze grens voor iedereen anders is en kan veranderen.

- Ongeoorloofde mededinging

Concurrentie is een belangrijk fundament van goed zakelijk gedrag en integriteit. Het houdt ons scherp op kosten en op onze product- en dienstverlening, wat essentieel is om de gunst van de klant te verdienen. Bij DELA voeren wij onze bedrijfsactiviteiten uit met respect voor eerlijke concurrentie. Daarom vallen bepaalde functionarissen binnen DELA onder de Compliance-regeling Mededinging.

- Privé beleggingstransacties

DELA belegt, deels via externe vermogensbeheerders, in financiële instrumenten. Hierdoor kan er binnen de organisatie koersgevoelige of andere vertrouwelijke marktinformatie aanwezig zijn. Wij gaan zorgvuldig om met deze informatie. De informatie mag nooit worden gebruikt voor persoonlijk voordeel, zoals bij privébeleggingstransacties. Voor alle medewerkers geldt de Regeling privé-beleggingstransacties. Deze Regeling is gebaseerd op de Wet Financieel Toezicht (WFT) en onderliggende besluiten. Het naleven van deze Regeling is essentieel om integriteitsrisico's te beheersen en onze goede reputatie te beschermen.

Wij accepteren geen (integriteits-)incidenten die onze reputatie of financiële positie kunnen schaden. Toch kunnen incidenten ondanks alle voorzorgsmaatregelen soms optreden. In de Incidentenregeling staat duidelijk beschreven welke stappen wij nemen bij (een vermoeden van) een incident om de negatieve impact zoveel mogelijk te beperken.

Het integriteitsbeleid is van toepassing op de waardeketens en richt zich zowel op eigen medewerkers als de partijen voor wie (klanten) en met wie wij samenwerken (leveranciers, intermediairs, uitvaartondernemers). Bij het bepalen van het integriteitsbeleid zijn de Ondernemingsraden in Nederland en België geconsulteerd. Bovendien worden de belangen van klanten onder andere behartigd door de algemene vergadering die over grote beleidsaanpassingen eveneens geconsulteerd wordt. Het integriteitsbeleid is goedgekeurd door de verantwoordelijke directie.

Wij hechten veel waarde aan het aansluiten bij bestaande initiatieven en standaarden. Voorbeelden hiervan zijn:

- Gedragscode Verzekeraars 2018 (Nederland): Deze gedragscode bevat de kernwaarden van de Nederlandse verzekeringsbranche. Hiermee laten wij zien dat wij samen met onze belanghebbenden werken aan een evenwicht tussen bedrijfseconomische groei en maatschappelijke vooruitgang, waarbij het belang van de klant altijd centraal staat.
- Compliance-regeling Mededinging: Wij volgen de regeling van het Verbond van Verzekeraars om eerlijke concurrentie te waarborgen.

Het integriteitsbeleid wordt aan diverse doelgroepen ter beschikking gesteld. Nieuwe medewerkers ontvangen ons integriteitsbeleid samen met hun arbeidsovereenkomst. Tijdens de introductiedagen en het inwerkprogramma besteden we hier uitgebreid aandacht aan. Daarnaast ontvangen nieuwe Nederlandse verzekerden bij hun polis een verwijzing naar de gedragscode van het Verbond van Verzekeraars, waarin kernwaarden rondom integer handelen zijn vastgelegd. Voor onze Belgische verzekeringsnemers is een samenvatting van het beleid rondom onze zorgplicht opgenomen in de brochure "Algemene Zorgplicht", die gemakkelijk toegankelijk is via onze website en de productwebpagina's van het Uitvaartzorgplan. Ook op onze algemene website benadrukken wij dat integriteit één van onze kernwaarden is, zowel voor verzekerden als leveranciers. Ons Klantcontactcentrum ondersteunt het naleven van deze normen. Medewerkers van het Klantcontactcentrum zijn goed op de hoogte van ons beleid en staan klaar om vragen te beantwoorden en ondersteuning te bieden.

Het management monitort de naleving van het integriteitsbeleid via de uitvoering van het SIRA-proces.

Maatregelen

Er zijn geen specifieke maatstaven of doelen voor deze impact vastgesteld. Wij zijn ook niet voornemens om hier invulling aan te geven, maar concentreren ons op het bevorderen van een cultuur van integer handelen. Via de klant- (NPS) en medewerkerstevredenheidsonderzoeken (eNPS) kunnen wij wel in de gaten houden of onze stakeholders de positieve impact van onze bedrijfscultuur blijven ervaren.

Het bevorderen van een cultuur van integriteit begint met het integreren van onze kernwaarden (betrokken, integer en ondernemen handelen) in het dagelijkse werk. Door deze kernwaarden onderdeel te maken van persoonlijke- en teamontwikkelplannen en te bespreken in team- en afdelingsoverleggen, blijft het onderwerp onder de aandacht en leeft het binnen de organisatie. Daarnaast moedigt een cultuur van leren en presteren medewerkers aan om verantwoordelijkheid te nemen voor hun eigen handelen en elkaar aan te spreken op gedrag dat afwijkt van de normen. Alle medewerkers in loondienst leggen bij indiensttreding een eed of belofte af ten aanzien van hun integer handelen. De jaarlijkse medewerkerstevredenheidsonderzoeken geven inzicht in hoe integriteit wordt ervaren en nageleefd binnen de organisatie en bieden aanknopingspunten voor verbetering. Dit betreffen continue maatregelen.

In aanvulling op deze initiatieven hebben wij in 2022 en 2023 rondetafelbijeenkomsten georganiseerd voor medewerkers in Nederland om onze kernwaarden en bedrijfscultuur te herijken. In België zijn wij in 2024 gestart met cultuurverrijking, waarbij leidinggevenden en medewerkers samenwerken en daarnaast cultuurambassadeurs worden ingezet. Hierbij vormen de eerder in Nederland genomen initiatieven een bron van inspiratie.

Daarnaast hebben wij in 2024 in Nederland een ethiekcommissie opgericht. Deze commissie kijkt kritisch naar ethische vraagstukken en het handelen van onze organisatie. De bijeenkomsten richten zich op het verdiepen van onze normen en waarden door middel van casuïstiek. De ethiekcommissie geeft adviezen die bijdragen aan duurzame besluitvorming door het management.

Aanvullend is dit jaar, in reactie op de toegenomen aandacht voor persoonlijke veiligheid op de werkvloer, het initiatief genomen om een onderzoek te laten uitvoeren naar de gedragingen binnen onze Nederlandse organisatie. Er zijn diverse mechanismen gedefinieerd die van belang zijn voor psychologische veiligheid. Denk hierbij aan voorbeeldgedrag, het stimuleren van zaken bespreekbaar maken en waardering uitspreken. Er is een actieplan opgesteld om de werking van deze mechanismen te optimaliseren met behulp van bestaande en nieuwe maatregelen. Dit actieplan sluit aan bij het lopende programma's aangevuld met de maatregelen dat leidinggevenden op alle niveaus toezien op de waarborging van de psychologische veiligheid en zorgdragen dat ze voldoende zichtbaar zijn voor alle medewerkers die werkzaam zijn binnen hun betreffende aandachtsgebied.

Wij vinden aanvullend permanente ontwikkeling en educatie van onze medewerkers belangrijk, ook op het gebied van zakelijk gedrag. Dit blijkt uit de diverse opleidingsprogramma's die wij aanbieden, afgestemd op de behoeften van verschillende functies en locaties. Zo hebben onze Nederlandse accountmanagers, productmanagers en kwaliteitsmanagers die voor de verzekeraar werken, allemaal Wft Vermogen behaald. Dit certificaat is essentieel voor hun werk en helpt hen om klanten deskundig te adviseren. In Nederland moeten nieuwe collega's van het Klantcontactcentrum en het externe in-house callcenter binnen vier maanden na indiensttreding de Wft-basis behalen. Dit zorgt ervoor dat zij goed voorbereid zijn op hun rol. Om hun kennis actueel te houden, volgen zij het programma 'Permanente Educatie'. In België volgen de collega's van het Klantcontactcentrum die contact hebben met de Belgische DELA-bemiddelaars, de FSMA-modules 'basiskennis' en 'levensverzekeringen in het algemeen'. Ook de collega's van Customer Care, die ook rechtstreeks contact hebben met Belgische verzekeringsklanten, volgen deze modules binnen twee jaar na indiensttreding. Dit zorgt ervoor dat zij goed geïnformeerd zijn en klanten optimaal kunnen ondersteunen. Onze portefeuillemanagers en analisten volgen de VBA- of CFA-opleiding voor beleggingsprofessionals, waarin integer handelen centraal staat.

Binnen ons uitvaartbedrijf in Nederland volgen uitvaartverzorgers de opleiding tot Register Uitvaartverzorgers en behalen daarbij het NaVU-diploma. Dit diploma bevestigt hun vakmanschap en hun vermogen om hoogwaardige kwaliteit te leveren. Nieuwe uitvaartverzorgers moeten deze opleiding binnen een jaar na indiensttreding succesvol

afronden. Om hun kennis en vaardigheden actueel te houden, behalen zij jaarlijks NaVU-punten als onderdeel van hun Permanente Educatie. In België volgen de medewerkers in de uitvaartsector een opleidingstraject bij de eigen Funerals Academy. Voor alle functies is vastgesteld welke opleidingen binnen welke termijn gevolgd moeten worden en de deelname wordt gemonitord.

Bescherming klokkenluiders

Het welzijn van een stakeholder kan negatief beïnvloed worden in geval van onvoldoende bescherming bij het melden van misstanden.

Beleid

Het beleid van DELA rondom bescherming klokkenluiders is beschreven in onze klokkenluidersregeling, die in lijn met wet- en regelgeving is opgesteld. Wij willen een veilige en integere omgeving realiseren voor alle personen die bij en voor ons werken. Desondanks kunnen onregelmatigheden plaatsvinden. Wij nodigen iedereen die bij of voor ons werkt of heeft gewerkt uit om vermoedens van onregelmatigheden te melden.

In de klokkenluidersregeling is opgenomen dat melders en medewerkers die melders bijstaan niet benadeeld mogen worden tijdens en na het melden van een misstand of openbaar maken van een vermoeden van een misstand. Voorwaarde van deze bescherming is dat de medewerker redelijke gronden heeft (met feiten onderbouwd) om aan te nemen dat de gemelde informatie juist is op het moment van de melding.

Maatregelen

Er zijn geen specifieke maatstaven of doelen voor deze impact vastgesteld. Wij zijn ook niet voornemens om hier invulling aan te geven, maar blijven streven naar een cultuur waarin mensen zich durven uit te spreken over onregelmatigheden.

Melden en opvolgen onregelmatigheden

In de meldingsregeling wordt uitgelegd hoe op een veilige manier vermoedens van onregelmatigheden, onder andere op gebied van zakelijk gedrag, intern en extern gemeld kunnen worden. Stakeholders kunnen op verschillende manieren zorgen melden over niet-integer handelen en zakelijk gedrag. Wij onderscheiden misstanden, integriteitsgevoelige incidenten en overige onregelmatigheden.

In Nederland melden betrokkenen misstanden bij een intern meldpunt. In België kan dit via 'Whistleblower'-software. Meldingen kunnen komen van medewerkers, vrijwilligers, bestuurders, dienstverleners, leveranciers en onderaannemers. Externen kunnen melden via onze website. Een onpartijdige functionaris beoordeelt iedere melding en geeft binnen zeven dagen een reactie. Bij misstanden starten wij een intern of extern onderzoek en houden de melder op de hoogte. Binnen acht tot twaalf weken na de ontvangstbevestiging informeren wij over de inhoudelijke beoordeling en eventuele vervolgstappen. Betreft de melding de groepsdirectie of de directie, dan licht de raad van commissarissen (rvc) de verdere aanpak toe.

Integriteitsgevoelige incidenten, geen misstanden, melden betrokkenen bij fraudecoördinatoren en -contactpersonen. Zij beoordelen en volgen de melding op. In 2024 is in Nederland het initiatief genomen het proces Afhandeling melding vermoeden van fraude te beschrijven en te formaliseren. In 2025 wordt dit uitgebreid voor België en Duitsland. De opvolging verschilt afhankelijk van de aard van het incident. Zo nodig rapporteren wij aan de toezichthouder.

Medewerkers kunnen ook altijd terecht bij vertrouwenspersonen of hun leidinggevende voor advies en ondersteuning bij (vermoeden van) misstanden, integriteitsgevoelige incidenten en overige onregelmatigheden. In Nederland zijn vijf vertrouwenspersonen beschikbaar, waarvan één extern. In België zijn er drie interne

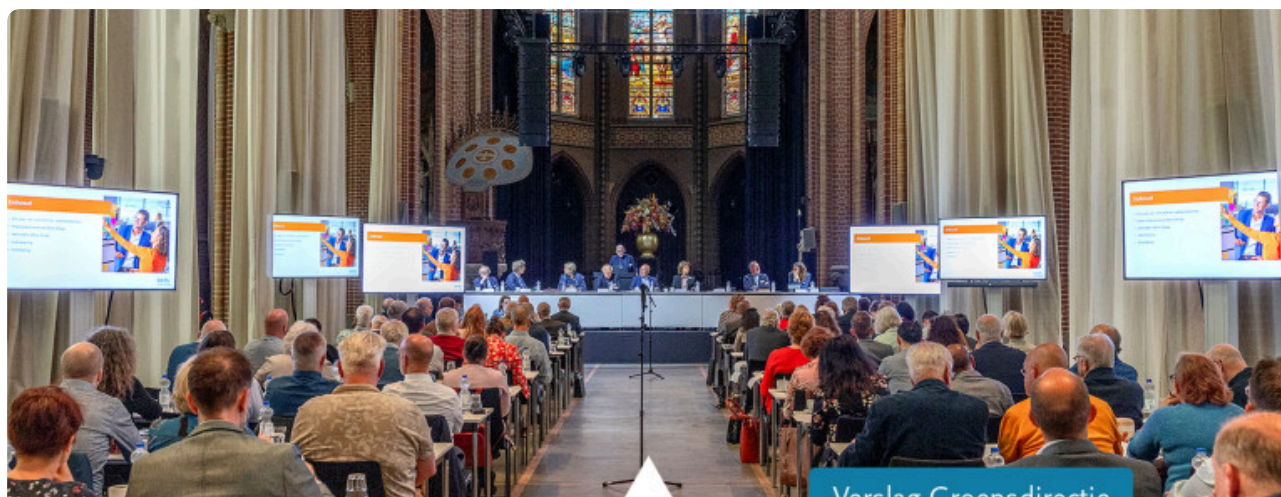
vertrouwenspersonen. Voordat onze vertrouwenspersonen aan de slag gaan, volgen zij een externe training van gespecialiseerde professionals. Deze opleiding geeft hen de kennis, vaardigheden en sensitiviteit die nodig zijn om medewerkers optimaal te ondersteunen bij vertrouwelijke kwesties.

Ook kunnen medewerkers in België contact opnemen met de externe dienst voor preventie en bescherming op het werk. De opvolging van deze meldingen hangt af van de situatie.

Monitoring

In het jaarlijkse medewerkerstevredenheidsonderzoek wordt getoetst of medewerkers zich durven uit te spreken over door hen gemaakte fouten en over gedrag van collega's en hun leidinggevende. De overgrote meerderheid (>90% van de respondenten) heeft zich hier neutraal of positief over uitgesproken in 2024.

In België waakt het Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk (CPBW) over de preventie en bescherming op het werk van alle medewerkers, waaronder ook of ze zich veilig voelen om zich uit te spreken.



Verslag Groepsdirectie

Governance

Corporate governance bij DELA staat voor zorgvuldig bestuur, goed toezicht en transparante verantwoording. Wij stellen de langetermijnbelangen van onze leden centraal: de kosten en risico's worden zorgvuldig in het oog gehouden en kansen worden gesignaleerd. De kracht van DELA bestaat uit ondernemerschap en flexibiliteit om risico's te adresseren en kansen te benutten. Dit doen wij met een duidelijke ambitie, op basis van onze kernwaarden met de kwaliteit van een integere bedrijfsvoering en de principes van een lerende organisatie.

Corporate governance

Governance charter

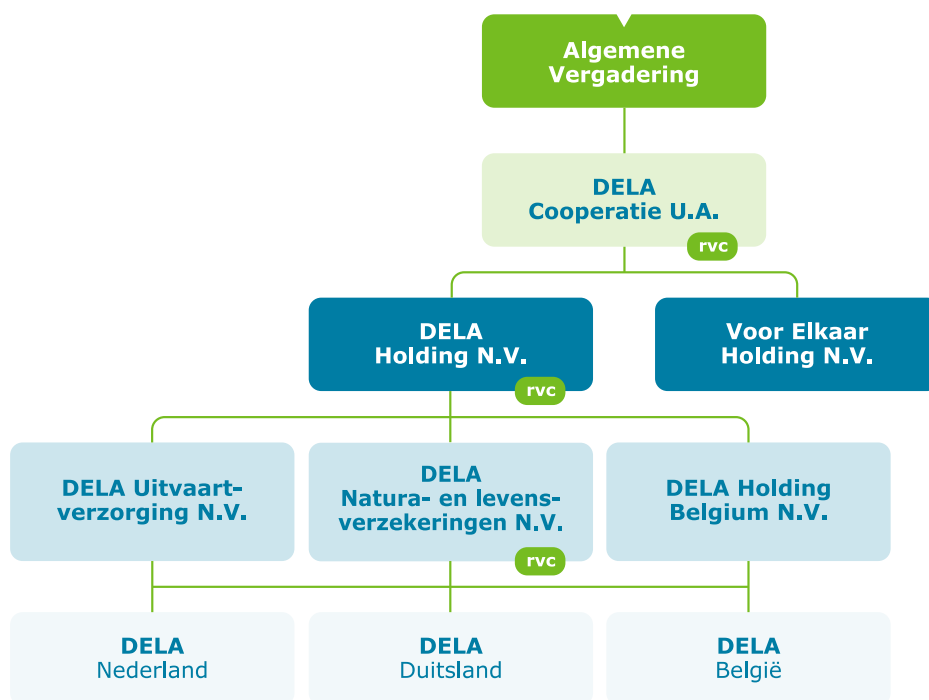
Onze governancestructuur staat beschreven in een governance charter. Europese verordeningen en richtlijnen zoals Solvency II, de Algemene Verordening Gegevensbescherming, DORA en de CSRD geven input voor onze governancestructuur. Ook nationale wet- en regelgeving zoals de Wet op het financieel toezicht, beleidsregels en 'best practices' vanuit de toezichthouders en de Gedragscode Verzekeraars nemen wij mee. Onze bedrijfscultuur vormt een belangrijke basis voor onze kernactiviteiten. Wij evalueren de governance charter regelmatig en passen deze in 2025 aan met de groepsdirectiestructuur als uitgangspunt. In dit hoofdstuk geven wij hier enige achtergrondinformatie over.

Juridische structuur

DELA Coöperatie U.A. (verder: 'DELA') is een coöperatie voor leden met als doel:

- Haar leden te helpen door hun belangen te dienen.
- Een waardige en betaalbare uitvaart te bieden voor polishouders en medeverzekerden.
- De reputatie van de levensverzekeringsmarkt en het uitvaartwezen te verbeteren.

DELA is een coöperatie met uitgesloten aansprakelijkheid voor de leden. De coöperatie wordt gevormd door alle verzekerden die bij het aangaan van een verzekering die is ondergebracht in de coöperatie, tevens lid worden van de coöperatie. Sinds 2022 kunnen nieuwe verzekerden in België ook lid worden van de coöperatie. Vanaf 2024 kunnen ook bestaande leden in België lid worden van de coöperatie.



Dit is een eenvoudige weergave van de juridische structuur en de kernactiviteiten van de DELA Groep.

Onder DELA vallen DELA Holding N.V. en Voor Elkaar Holding N.V. De groepsdirectie van de coöperatie bestuurt deze twee entiteiten.

Onder DELA Holding N.V. vallen drie hoofdenootschappen: DELA Natura- en levensverzekeringen N.V. (verder: DELA Natura), DELA Uitvaartverzorging N.V. en DELA Holding Belgium N.V.

In DELA Natura zijn alle Nederlandse, Belgische en Duitse verzekeringsactiviteiten ondergebracht. De Belgische en Duitse activiteiten worden uitgevoerd via een bijkantoor van de Nederlandse verzekeraar.

In DELA Uitvaartverzorging N.V. zijn de uitvaartactiviteiten voor Nederland ondergebracht. De Belgische uitvaartactiviteiten vallen onder DELA Holding Belgium N.V.

Elke hoofdenootschap heeft dochterbedrijven en deelnemingen. DELA Holding N.V. bestuurt de hoofdenootschappen. Elke hoofdenootschap bestuurt een dochterbedrijf. Elke vennootschap kan een directeur hebben. De bevoegdheden van de directeur staan in de statuten en de bevoegdhedenregeling van het bedrijfsonderdeel en blijken uit de inschrijving bij de Kamer van Koophandel.

Voor Elkaar Holding N.V. (VEH) is opgericht om solidariteit en saamhorigheid te vergroten via coöperatief ondernemen in Nederland. In 2024 heeft VEH geen nieuwe investeringen gedaan en beraadt zich op een nieuwe koers en strategie.

Vergunningen en toezicht

Het inschrijvingsnummer van DELA bij de Kamer van Koophandel is 17012026.

DELA Natura staat onder toezicht van de Autoriteit Financiële Markten (AFM) en De Nederlandsche Bank (DNB). Het vergunningsnummer van DELA Natura is 12000437. Het inschrijvingsnummer bij de Kamer van Koophandel is 17078393.

DELA België verricht verzekeringsactiviteiten die zijn ondergebracht in een bijkantoor van de Nederlandse vennootschap DELA Natura en uitvaartactiviteiten die onderdeel zijn van Belgische vennootschappen. Overige activiteiten in België vinden plaats binnen de entiteit DELA Enterprises N.V. De verzekeringsactiviteiten vallen onder de vergunning van De Nederlandsche Bank. Het prudentieel toezicht wordt ook in België door De Nederlandsche Bank gedaan. Het gedragstoezicht in België gebeurt door de Belgische Autoriteit voor Financiële Diensten en Markten, de Financial Services and Markets Authority (FSMA).

De verzekeringsactiviteiten in Duitsland vinden plaats via een bijkantoor in Düsseldorf, Duitsland. In Duitsland ligt de nadruk op marketing en sales. Op het hoofdkantoor van DELA Natura in Eindhoven vinden de overige (financiële en actuariële) activiteiten plaats. De verzekeringsactiviteiten vallen onder de vergunning van De Nederlandsche Bank. Het prudentieel toezicht wordt ook in Duitsland door De Nederlandsche Bank gedaan. Het gedragstoezicht in Duitsland gebeurt door de Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin).

Leden

Alleen natuurlijke personen kunnen lid worden van de coöperatie. Om lid te worden, moeten zij een door de algemene vergadering aangewezen (verzekerings)overeenkomst hebben gesloten. De coöperatie is verdeeld in 40 geografische afdelingen. Het huishoudelijk reglement beschrijft het aantal, de namen en de grenzen van de afdelingen. Elk lid van de coöperatie hoort bij een afdeling.

Sinds 2022 kunnen Belgische verzekerden ook lid worden van de coöperatie. Tot nu toe zijn zij lid van de afdeling Eindhoven. In 2025 komt er een aparte afdeling voor België.

Ereliden coöperatie DELA

De heer F.H.J. Boons

De heer J.L.R. van Dijk RA

De heer J.A.G. Dirks

De heer drs. E. Doeve

De heer dr. W.M. van den Goorbergh

De heer prof. mr. S.C.J.J. Kortmann

De heer dr. J. Kremers

De heer C.C.M. Libregts

De heer drs. J.P. de Pender

De voormalig CEO van DELA, de heer E. Doeve en de voormalig CFRO van DELA, de heer J. van Dijk, zijn in 2024 benoemd als erelid.

Algemene vergadering

De algemene vergadering van DELA is het hoogste orgaan en bestaat uit gekozen leden van de coöperatie. Het is wenselijk dat een kandidaat vijf jaar of langer lid is van DELA om lid te worden van de algemene vergadering. De algemene vergadering bestaat voor iedere afdeling uit één lid en één plaatsvervangend lid.

Het complete en meest actuele overzicht van de leden per afdeling staat op de DELA-website:

<https://www.dela.nl/over-dela/over-coöperatie-dela/governance/algemene-vergadering>

Leden en plaatsvervangende leden wonen de algemene vergadering bij, die tenminste twee keer per jaar plaatsvindt.

In de algemene vergadering worden belangrijke zaken besproken zoals het bedrijfsplan van het komende jaar en het jaarverslag van het afgelopen jaar. Ook stelt de vergadering de jaarrekening vast en verleent (normaliter) decharge aan de groepsdirectie en de raad van commissarissen (rvc). De vergadering benoemt ook bestuurders en commissarissen. Tevens keurt de vergadering aanpassingen in bepaalde verzekeringsvoorwaarden goed, zoals de jaarlijkse premieverhoging van het DELA Uitvaartplan. Verder wordt de algemene vergadering over belangrijke strategische ontwikkelingen voor de coöperatie geïnformeerd. Andere onderwerpen die in de vergadering aan bod komen zijn het DELA Fonds, klachtenafhandeling en de werkwijze van uitvaartverzorging.

Vertrouwenscommissie

De algemene vergadering heeft een vertrouwenscommissie aangesteld. Deze commissie bestaat uit vier door de algemene vergadering gekozen leden. Elk lid van de vertrouwenscommissie wordt gekozen voor een periode van maximaal 4 jaar. Ieder jaar treedt één lid af volgens een door de commissie op te stellen rooster van aftreden. Een aftredend lid is direct herkiesbaar. De maximale zittingstermijn in de vertrouwenscommissie is twaalf jaar.

De vertrouwenscommissie bevordert de samenwerking tussen de algemene vergadering, de groepsdirectie en de raad van commissarissen binnen het kader van hun bevoegdheden. De raad van commissarissen nodigt de vertrouwenscommissie uit om voor elke algemene vergadering met hen zonder last of ruggespraak te vergaderen. Daarnaast vergadert de vertrouwenscommissie minimaal één keer per jaar zonder last of ruggespraak met alleen de groepsdirectie.

Raad van commissarissen

De rvc bestaat uit een door die raad te bepalen aantal van tenminste vijf en ten hoogste zeven natuurlijke personen. Op dit moment zijn er zes leden. Indien mogelijk, worden twee commissarissen vanuit de leden of plaatsvervangende leden van de algemene vergadering afgevaardigd. De samenstelling van de rvc is gebaseerd op ervaring, deskundigheid en onafhankelijkheid van de leden. Deze samenstelling voldoet aan de profielschets en stelt de raad in staat om aan diverse verplichtingen te voldoen. De algemene vergadering benoemt de commissarissen op voordracht van de rvc.

Tot de taken en verantwoordelijkheden van de rvc wordt onder meer gerekend het houden van toezicht en controle op en het adviseren van de groepsdirectie omtrent:

- De realisatie van de doelstellingen van de coöperatie;
- De strategie en de risico's van de ondernemingsactiviteiten;
- De opzet en werking van de interne risicobeheersing en controlesystemen;
- Het financiële verslaggevingsproces;
- De naleving van wet- en regelgeving en het risicobeleid.

Daarnaast zorgt de rvc voor:

- Het naleven en handhaven van de corporate governancestructuur;
- Het goedkeuren van de jaarrekening, de begroting en materiële kapitaalinvesteringen;
- Het selecteren en aanstellen van de externe accountant;
- Het goedkeuren van de risicobereidheid;
- Het voordragen van leden van het bestuur voor benoeming en ontslag;
- Het vaststellen van het beloningsbeleid.

De raad toetst het beloningsbeleid en evalueert het functioneren van het bestuur. De voorzitter van de rvc is aanspreekpunt voor vermeende onregelmatigheden die het functioneren van leden van de groepsdirectie betreffen. Bij de uitvoering van hun taak richten de commissarissen zich naar het belang van de coöperatie en de met haar verbonden ondernemingen. Zij maken een zorgvuldige afweging van de belangen van de diverse stakeholders van de coöperatie. De rvc is zelf verantwoordelijk voor de kwaliteit van zijn functioneren.

Reglement

De rvc heeft een intern reglement met regels voor de besluitvorming en stelt het reglement op en de algemene vergadering stelt het vast. Het reglement dient ter aanvulling op de regels en voorschriften die op de rvc van toepassing zijn op grond van het Nederlands recht en de statuten van de coöperatie.

Benoeming, zittingstermijn

Elke commissaris wordt benoemd voor maximaal vier jaar. Een commissaris kan twee keer herbenoemd worden. De laatste termijn van vier jaar bestaat uit twee keer twee jaar met een tussentijdse evaluatie. Een commissaris treedt uiterlijk af na de eerstvolgende algemene vergadering nadat de laatste benoeming is verstreken. Een aftredend lid kan direct herbenoemd worden, mits de maximale zittingsperiode van twaalf jaar niet wordt overschreden.

Commissies

De rvc heeft een auditcommissie, een risicocommissie en een remuneratie- en benoemingscommissie.



Deelnemingen

De rvc-leden zijn tevens aangesteld als commissaris bij DELA Holding N.V. en DELA Natura. Bij DELA Natura is de aanstelling van een rvc verplicht gesteld volgens de Wet financieel toezicht (Wft).

Personalia rvc



De rvc heeft zes leden. Alle commissarissen hebben zitting in de rvc van DELA Coöperatie U.A., DELA Holding N.V. en DELA Natura- en levensverzekeringen N.V.

J.W.Th. (John) van der Steen (1954), voorzitter

- Man, Nederlandse nationaliteit
- Benoemd in 2019, in tweede termijn
- Functie: beroepsmatig toezichthouder, DGA Ansteen Holding B.V.

- Overige nevenfuncties: voorzitter rvc BinckBank N.V., voorzitter rvc Princess Sportsgear & Traveller B.V., lid bestuur Stadhold (Randstad) Insurances S.A. en Stadhold Reinsurances S.A., bestuurslid vereniging AEGON, ambassadeur Koninklijk Concertgebouw Orkest

Prof. dr. J.J.A. (Hans) Leenaars RA (1952), vicevoorzitter

- Man, Nederlandse nationaliteit
- Benoemd in 2015, in derde termijn
- Functie: beroepsmatig toezichthouder
- Overige nevenfuncties: lid raad van bestuur Stichting John van Geunsfonds, voorzitter raad van toezicht stichting Het Klooster Breda, voorzitter bestuur van stichting Via Nobel, voorzitter raad van advies ILFA B.V.

G.C.A.M. (Frits) van Bree RA (1952), secretaris

- Man, Nederlandse nationaliteit
- Benoemd in 2021, in eerste termijn (vanuit de leden van de algemene vergadering)
- Functie: beroepsmatig toezichthouder
- Overige nevenfuncties: ledenraadslid Vereniging Eigen Huis

Drs. W.A.P.J. (Willemien) Caderius van Veen RA (1959)

- Vrouw, Nederlandse nationaliteit
- Benoemd in 2014, in derde termijn
- Functie: beroepsmatig toezichthouder, DGA Caadje BV
- Overige nevenfuncties: lid rvc Unilever Nederland Holdings BV, voorzitter visitatiecommissie Pensioenfonds Lloyds Register Nederland, lid rvc Woningcorporatie Trivire, voorzitter rvt Ondernemingspensioenfonds Capgemini, lid RvT SLO (Stichting voor Lever en Maag Darm Onderzoek) EMC Rotterdam, voorzitter STOER (Stichting organisatie van Effectenhandelaren te Rotterdam (Fonds))

Drs. G.M. (Georgette) Fijneman (1966)

- Vrouw, Nederlandse nationaliteit
- Benoemd in 2022, in eerste termijn
- Functie: directievoorzitter zorgverzekeraar Zilveren Kruis
- Overige nevenfuncties: vicevoorzitter van Zorgverzekeraars Nederland, bestuurslid van het Kansfonds, Ambassadeur van de Nederlandse Straatdoktergroep

Mr. drs. G.H.C. (Georges) de Méris FCA (1961)

- Man, Nederlandse nationaliteit
- Benoemd in 2019, in tweede termijn (vanuit de leden van de algemene vergadering)
- Functie: bestuurder en beroepsmatig toezichthouder
- Overige nevenfuncties: voorzitter bestuur Stichting AK Stop Diabetes Invest, lid raad van toezicht Omroep Brabant, voorzitter rvc Hy2Care B.V., voorzitter rvc Caelus B.V., voorzitter rvc Matisse B.V., lid bestuur Stichting SFO

Groepsdirectie

De coöperatie heeft een bestuur bestaande uit een CEO en CFRO. Tot juli 2024 vervulde de heer J. van Dijk de rol van CFRO. Na zijn pensionering heeft mevrouw G. van Velsen hem opgevolgd. De functie van CCO is komen te vervallen. De heer J.A.M. van der Putten is 25 januari 2025 als CCO afgetreden. Het bestuur leidt de coöperatie en beheert haar vermogen, binnen de beperkingen van de statuten. De rvc bepaalt het aantal leden van het bestuur.

Vanaf 1 januari 2025 werkt DELA met een groepsdirectie. De groepsdirectie bestaat uit 2 statutaire groepsdirecteuren en 3 niet-statutaire groepsdirecteuren, te weten een CTO, directeur verzekeren en directeur uitvaart. De functie directeur uitvaart is nog vacant.

Personalia groepsdirectie



Drs. S.M.G. (Sandra) Schellekens – Lyppens (1965), CEO (statutair)

- Vrouw, Nederlandse nationaliteit
- CEO DELA Groep en voorzitter groepsdirectie sinds 27 januari 2024
- Aandachtsgebieden: human resources, internal audit, compliance, merk, bestuurszaken, DELA Nederland en DELA België (tot 1 maart 2025)
- Algemeen directeur DELA Nederland sinds 27 januari 2024
- Benoemingstermijn: 4 jaar vanaf 27 januari 2024
- Nevenfuncties: Commissaris Rabobank Regio Eindhoven, Commissaris ZLM Verzekeringen

Drs. G. (Godelieve) van Velsen RA (1969) - CFRO (statutair)

- Vrouw, Nederlandse nationaliteit
- CFRO DELA Groep sinds 1 juli 2024
- Aandachtsgebieden: actuariaat, finance, beleggingen, risicomanagement, CSRD, tax en DELA Duitsland (tot 1 maart 2025)
- CFO DELA Nederland sinds 1 juli 2021
- Benoemingstermijn: 4 jaar vanaf 1 juli 2024
- Nevenfuncties: geen

Drs. T.C.A. (Tom) van der Spek (1966) - CTO

- Man, Nederlandse nationaliteit
- CTO DELA Groep sinds 15 oktober 2024
- Aandachtsgebieden: transformatie, inkoop, innovatie, digitalisering, IT
- Nevenfuncties: voorzitter raad van commissarissen Blue Sky Group

Drs. ir. G.M.M. (Geert) Deschoolmeester (1970) - Directeur verzekeren

- Man, Belgische nationaliteit
- Directeur verzekeren sinds 1 maart 2025
- Aandachtsgebieden: verzekeren, DELA Duitsland en DELA België
- Nevenfuncties: geen

Zelfstandige bedrijfsonderdelen en directies

DELA Groep heeft twee zelfstandige bedrijfsonderdelen (ZBO's): DELA Nederland en DELA België. Een ZBO heeft een eigen directieteam. In het reglement van de directieteams staan de verantwoordelijkheden en bevoegdheden. Eén groepsdirectielid treedt als eerstverantwoordelijke op richting een bedrijfsonderdeel.

DELA Nederland - Directie



Per 15 november 2024 is Chris Beaulen verantwoordelijk voor Uitvaartdiensten. Zijn eerdere functie als directeur Coöperatie & Verzekeren wordt ad interim ingevuld door Nieke Martens.

DELA België - Directie



Chantal Lensen is sinds 1 augustus 2024 ad interim verantwoordelijk voor Verzekeren. Zij volgde Geert Deschoolmeester op die per 1 februari 2024 als CEO DELA België is aangesteld. Vanaf 22 april 2025 is Arn Theuwissen verantwoordelijk voor Verzekeren.

Het directieteam van een ZBO zorgt voor de uitvoering van de strategie, levert managementinformatie voor de groep, handelt formele en juridische zaken af en zorgt voor juiste besluitvorming volgens de statuten en het reglement. Dit zorgt voor een deskundige en evenwichtige bedrijfsvoering met goede 'checks and balances'.

DELA Duitsland



DELA Duitsland opereert grotendeels zelfstandig en heeft een eigen directeur die rapporteert aan de groepsdirectie.

Beleid

De groepsdirectie is verantwoordelijk voor het beleid van de hele groep. Dit noemen wij groepsbeleid. In principe is al het beleid groepsbeleid. Als dat niet mogelijk of relevant is, geldt er specifiek beleid voor een ZBO binnen de groepsaders. Het directieteam van het ZBO is dan verantwoordelijk voor dit specifieke beleid. Groepsbeleid omvat onder andere: sanctiewetgeving, CDD (Wwft), DORA, datamanagement, security, privacy, beleggingen, kapitaalbeheer, ORSA, ALM, tax, reporting & control, merkstrategie, MVO, beloning, risicomanagement en interne beheersing.

Beleggingen

De afdeling Vermogensbeheer in Nederland voert de beleggingsactiviteiten voor DELA Groep uit. DELA heeft een beleggingsadviescommissie (BAC). De BAC heeft een adviserende rol richting de groepsdirectie op het gebied van beleggingen omtrent beleidsvoorstellen, beleidswijzigingen en de uitvoering van het beleid. De adviezen van de BAC en de besluiten van de groepsdirectie worden met de RvC besproken. De BAC heeft de rol van adviseur en toetst of de beleggingsvoorstellen consistent, compleet en goed zijn op het gebied van rendement, risico en duurzaamheid. De groepsdirectie en de rvc behouden hun eigen verantwoordelijkheden. De BAC bestaat uit minimaal drie externe leden. De rvc benoemt de leden op voordracht van de groepsdirectie.

Risicomanagement

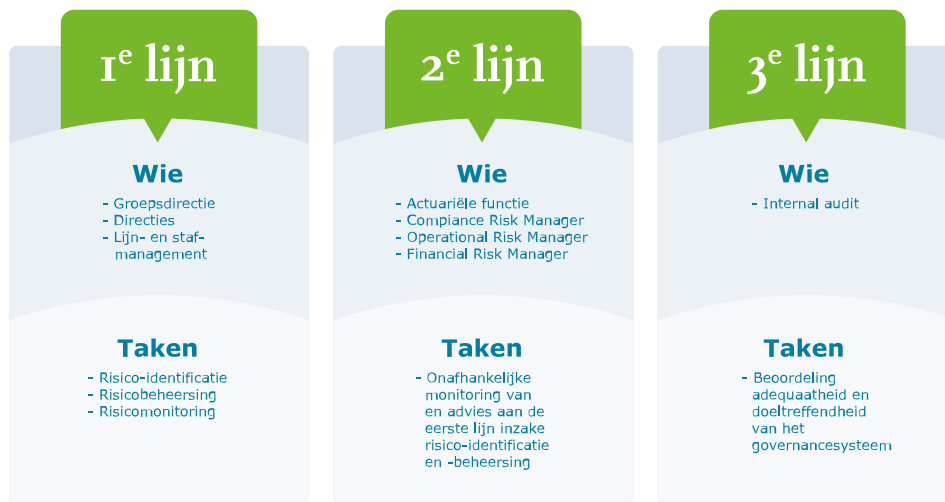
Als DELA beheren wij risico's om onze langetermijndoelen te behalen en inzicht te krijgen in de gevoeligheden en verbanden van strategische, financiële, operationele en compliance gerelateerde risico's. Zo kunnen wij adequaat en daadkrachtig reageren op ontwikkelingen door vroegtijdig actie te ondernemen. Ons doel is om de doelen te bereiken en de continuïteit van de organisatie te waarborgen.

Inrichting

Wij sturen en beheersen risico's met behulp van het 'Three Lines model'. Hierbij:

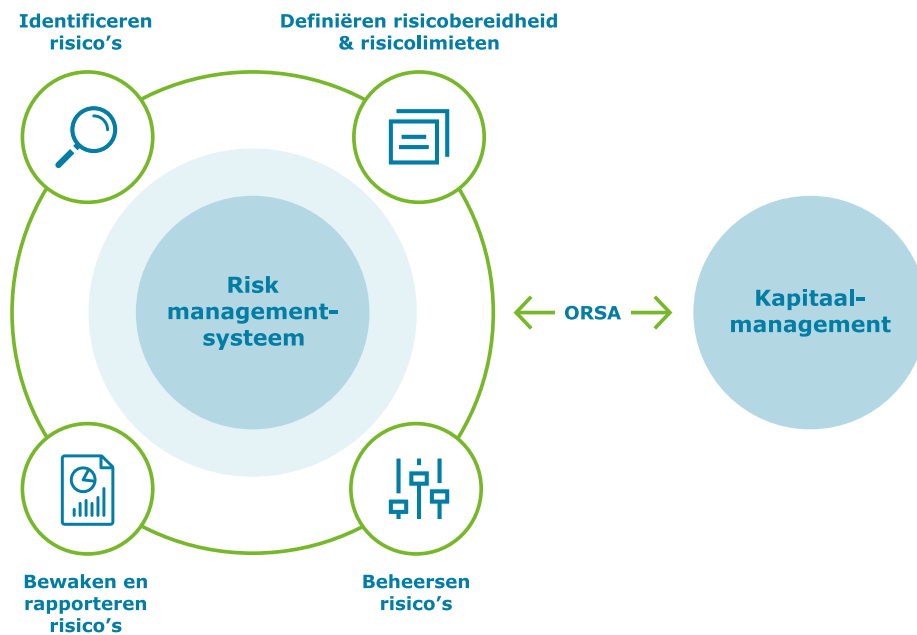
- is de eerste lijn primair verantwoordelijk voor het behalen van de bedrijfsdoelstellingen en het uitvoeren van interne controlemaatregelen om risico's effectief te beheersen. De eerste lijn zorgt voor de dagelijkse activiteiten, resultaten, het definiëren van de risicobereidheid en de naleving van interne controlemaatregelen.
- geeft de tweede lijn advies, coördineert, bewaakt en beoordeelt onafhankelijk of de eerste lijn zijn verantwoordelijkheid neemt en binnen de risicobereidheid werkt.
- voert de derde lijn via audits controles uit om aanvullende zekerheid te geven over de kwaliteit van onze interne beheersing.

Wij zorgen ervoor dat het model goed werkt door de onafhankelijkheid van de tweede en derde lijn te waarborgen. Het model wordt schematisch weergegeven in het onderstaande overzicht.



Proces

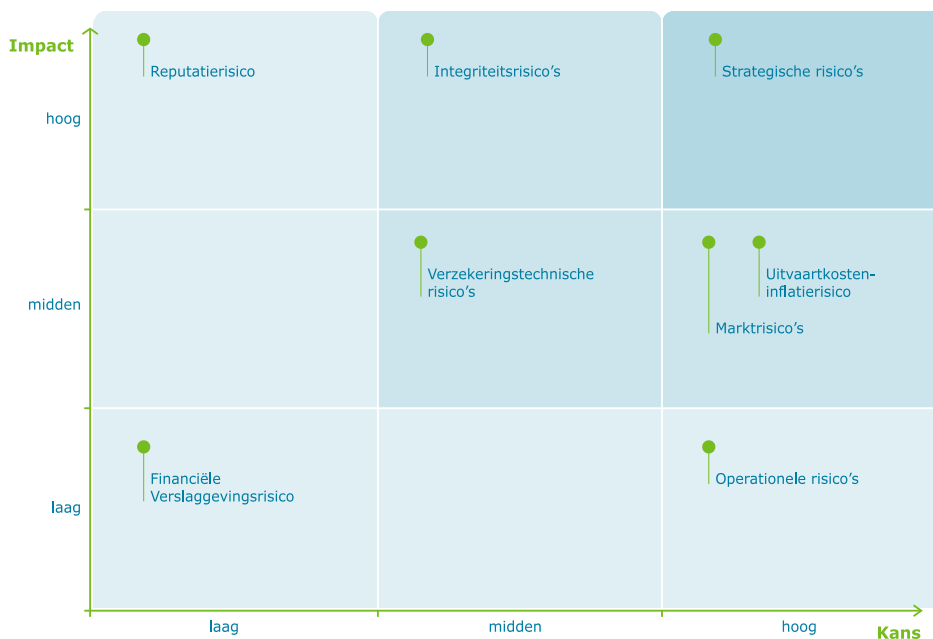
Ons risicomanagementproces geeft continu inzicht in de belangrijkste risico's en kansen. Dit proces zorgt er ook voor dat we beheersmaatregelen zorgvuldig afwegen. De afdeling Operationeel en Compliance Risico Management faciliteert het risicomanagementproces.



Identificeren van risico's

De eerste lijn is primair verantwoordelijk voor de risico-identificatie. De tweede lijn inventariseert periodiek de door de eerste lijn geïdentificeerde risico's en vult deze waar nodig aan, met aandacht voor potentiële risico's. Het periodieke overleg tussen de tweede en derde lijn bespreekt deze inventarisatie.

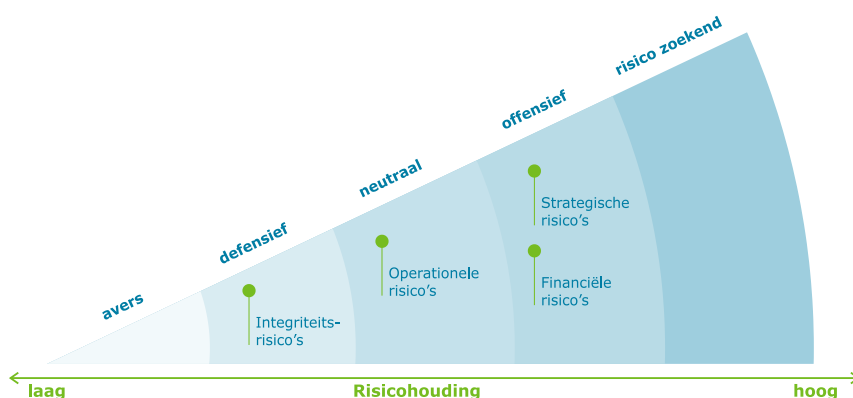
Hieronder vatten wij het risicoprofiel van DELA samen. Een nadere toelichting op de risicocategorieën is terug te vinden in de risicoparagraaf van de jaarrekening.



Bovenstaande figuur toont welke risico's belangrijk en minder belangrijk zijn. Dit overzicht is gebaseerd op een schatting van de kans dat een risico zich voordoet, gecombineerd met een schatting van de impact. Wij houden hierbij rekening met de maatregelen die wij hebben genomen om de kans en/of impact te beperken.

Definiëren risicobereidheid en -limieten

De groepsdirectie evalueert jaarlijks het risicoprofiel. Dit baseert de groepsdirectie op de vastgestelde bedrijfsdoelstellingen en de draagkracht van de organisatie. Daarnaast wordt bekeken het risico dat DELA als organisatie wil lopen om de strategische doelen te behalen. Het risicoprofiel en de risicobereidheid vormen hierbij de basis. Naast het behalen van doelen is het waarborgen van de continuïteit van de organisatie essentieel. Wij verwoorden de risicobereidheid in specifieke statements, die vertaald worden in risicolimieten en -toleranties. Hierdoor kunnen wij doorlopend monitoren en sturen. Het onderstaande overzicht toont de risicohouding voor de belangrijkste risicocategorieën en financiële risico's op geaggregeerd niveau.



Wij accepteren bij strategische en financiële risico's onzekerheid als onderdeel van ons bedrijfsmodel, zelfs als de potentiële voordelen onzeker zijn. Bij integriteitsrisico's zijn wij defensief en willen wij weinig risico's lopen. De operationele risico's bevinden zich hier tussenin. Een uitgebreide toelichting op de risicocategorieën die DELA hanteert, inclusief onderliggende risico's, is te vinden in de jaarrekening.

Risicobeheersing

Wij nemen risico-mitigerende maatregelen om ervoor te zorgen dat de risico's binnen de gewenste bandbreedtes blijven. In de meeste situaties gebruiken wij een mix van:

- stoppen of uitbesteden van activiteiten;
- verminderen van risico's door preventieve acties;
- overdragen van risico's door (her)verzekeren en/of contractmanagement;
- accepteren van risico's die wij zelf kunnen dragen.

Als de risico's buiten de gestelde limieten vallen en groter zijn dan gewenst, neemt het management extra maatregelen. Bewuste overschrijding van limieten is alleen toegestaan na goedkeuring van de groepsdirectie en moet tijdelijk zijn. Wij evalueren en optimaliseren de risicobereidheidstatements begin 2025. In 2024 hebben wij de risicohouding ten aanzien van deze risico's niet gewijzigd.

Bewaken en rapporteren

DELA bewaakt en beoordeelt risico's en ons risicomanagementsysteem als belangrijke voorwaarden voor de lerende organisatie die wij willen zijn.

Bij het beoordelen van risico's kijken wij of deze binnen de risicobereidheid blijven. Ons uitgangspunt is dat risico's die boven de risicobereidheid gaan, via een mix van risico-mitigerende oplossingen tot een lager risiconiveau worden teruggebracht. Als onderdeel van de voortdurende monitoring stelt ons management voor elk risico binnen het risicoprofiel zogenaamde KRI's (key risk indicatoren) op. Het management bewaakt ten minste eenmaal per kwartaal de ontwikkeling van deze indicatoren en beoordeelt in hoeverre risicolimieten en -toleranties worden overschreden. Bij overschrijding worden aanvullende acties gedefinieerd. De tweede en derde lijn rapporteren periodiek hierover aan het bestuur.

Het management doorloopt periodiek het Risk Control Self Assessment (RCSA)-proces. Dit proces resulteert in een In Control Statement (ICS). Daarnaast beoordeelt Internal Audit de opzet en effectieve werking van het systeem van risicomanagement.

Own Risk and Solvency Assessment

In het kader van Solvency II moeten wij een gebalanceerde afweging maken tussen risico- en kapitaalmanagement en de bedrijfsstrategie. De Own Risk and Solvency Assessment (ORSA) is de processtructuur voor deze afweging. De naleving blijkt uit het ORSA-rapport. De groepsdirectie stelt de inhoud van de (stress)scenario's voor aanvang van de ORSA vast, met advies vanuit de tweede lijn.

Minimaal op jaarbasis en bij significante veranderingen die het risicoprofiel kunnen beïnvloeden, beoordeelt ons management in de ORSA of het risicoprofiel nog passend is. Hierbij kijkt het management naar de bedrijfsdoelstellingen, risicobereidheid en aanwezige kapitaalbuffers, rekening houdend met diverse (stress)scenario's.

De resultaten van de ORSA in 2024 tonen aan dat onze solvabiliteit robuust is. De dekkingsgraad laat in de ORSA van dit jaar in het basisscenario een geleidelijke stijging zien. Hierdoor kunnen verzekerden, afhankelijk van hun type polis, rekenen op een significante winstdeling en blijven de premiestijgingen beperkt.

Hoewel wij geen invloed hebben op rente- of inflatiecurves, kunnen wij wel in enige mate sturen op de hoogte van de uitvaartkosten. Ook toont de ORSA in 2024 wederom aan dat bij scenario's met lage uitvaartkosteninflatie (in combinatie met lage rentestanden) onze solvabiliteit en/of premiestijging onder druk kan komen te staan.

Kapitaalmanagement

Ons kapitaalbeleid richt zich op het handhaven van een solide solvabiliteitspositie. Als DELA zoeken wij continu naar een goede balans tussen de hoeveelheid kapitaal die wij aanhouden en de risico's die wij lopen. Wij hebben wel de zogenaamde normsolvabiliteit gedefinieerd. Dit is het solvabiliteitsniveau waar wij altijd boven willen blijven. De normsolvabiliteit voor iedere vergunningsplichtige entiteit (DELA Coöperatie en DELA Natura) hebben wij vastgesteld op 150 procent.

Als de solvabiliteitsratio onder de normsolvabiliteit komt, hebben wij in het kapitaalbeleid meerdere mogelijke acties gedefinieerd. Gedurende 2024 is de solvabiliteitsratio echter continu hoger geweest dan de normsolvabiliteit.

Voor een nadere toelichting op de risico's en het management ervan verwijzen wij naar de jaarrekening. Zie 'Geconsolideerde jaarrekening', 'Toelichting op de geconsolideerde balans en resultatenrekening', '4. Risicoparaagraaf'.

Ontwikkelingen in 2024

Risicomanagement is een continu proces. Soms kunnen risico's zich toch manifesteren. In deze paraagraaf bespreken wij de risico's die zich in 2024 hebben voorgedaan en de maatregelen die wij hebben genomen om de kans en/of impact te beperken. Wij presenteren ook de algemene maatregelen die wij hebben genomen om risico's te beperken.

Strategische risico's

Stresstesten hebben aangetoond dat onze solvabiliteitspositie robuust is, maar dat onze vermogenspositie gevoelig is voor scenario's met lage rente en lage inflatie. Indien nodig, treffen wij voorbereidende maatregelen of maken wij andere keuzes. Als DELA werken wij de belangrijkste randvoorwaarden en maatregelen uit in het jaarlijks geëvalueerde kapitaalbeleid. Wij ervaren het risico als beperkt en hoeven hiervoor geen aanvullend kapitaal aan te houden. Ook zijn stresstesten uitgevoerd met aandacht voor de impact van klimaatverandering. De conclusie uit deze stresstesten is dat onze vermogenspositie, op basis van de huidige verwachtingen, financieel slechts beperkt gevoelig is voor dit risico.

Er vonden in 2024 diverse (groeps-)directiewisselingen plaats. In het vierde kwartaal startten wij met het opstellen van een nieuw langetermijnbedrijfsplan (2026-2030) dat in 2025 verder vorm krijgt. Langetermijnrisico's zijn geïnventariseerd gericht op de financiële robuustheid van de coöperatie en waar nodig maatregelen voorgesteld om ze te beperken. Wij kijken onder meer naar hoe onze organisatiestructuur en risicomanagementorganisatie deze risico's het beste kunnen ondersteunen.

Integriteitsrisico's

Het niet voldoen aan wet- en regelgeving kan onze continuïteit en reputatie schaden. In 2024 hebben zich op dit vlak geen ernstige incidenten voorgedaan. Om het risico verder te beheersen, hebben wij in 2024 gewerkt aan de professionalisering van ons inkoop- en uitbestedingsbeleid. Het voldoen aan de geldende sanctiewet- en regelgeving is hierbij een belangrijk uitgangspunt geweest en wij hebben ons beleid getoetst aan standaarden zoals 'Good practices uitbesteding verzekeraars'. Aanvullend hebben wij voor het beperkte risico van belangenverstrengeling bij sponsorovereenkomsten de verbetermogelijkheden uit 2023 opgevolgd en ons sponsorbeleid op die punten aangescherpt.

Operationele risico's

Operationele risico's ontstaan door invloeden van buitenaf en door het falen van mensen, processen en systemen. Ondanks duidelijke processen, verantwoordelijkheden en rapportages kunnen wij deze risico's niet volledig elimineren. Het is belangrijk om te leren van hetgeen zich heeft voorgedaan door deze risico's om herhaling in de

toekomst te voorkomen. De aard en omvang van deze incidenten variëren sterk, van enkele (pogingen tot) fraudegevallen en cyberaanvallen tot operationele incidenten bij onze uitvaartcentra, zoals bedrijfsongevallen en fouten bij de afhandeling van crematies.

Wij hebben al deze incidenten geëvalueerd en waar nodig aanvullende maatregelen getroffen, zoals het aanscherpen van werkinstructies en/of protocollen. Er is hierbij specifiek gekeken naar doorlooptijden van bepaalde processtappen.

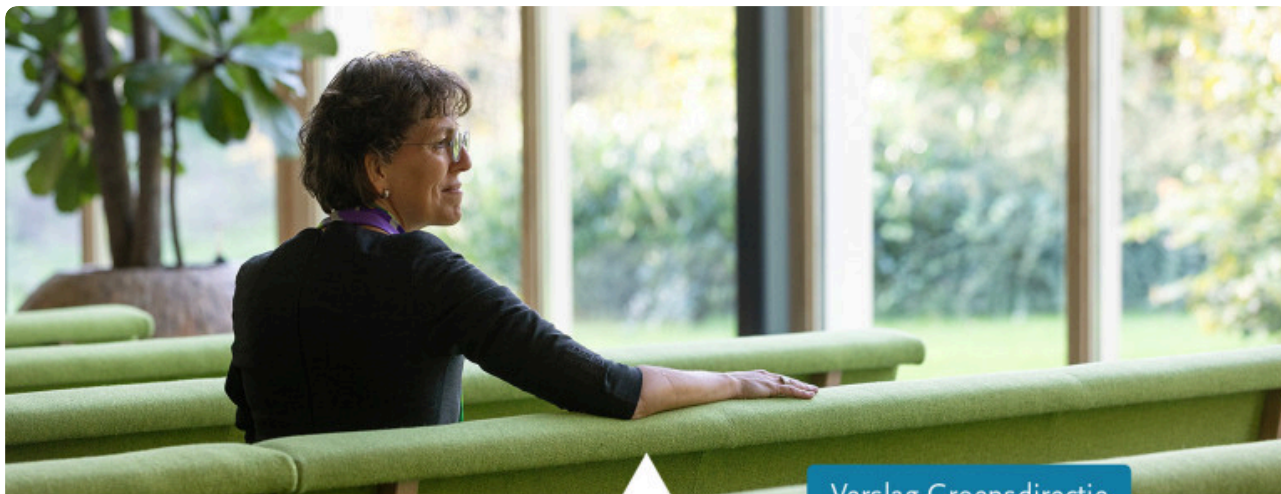
Interne beheersing

In 2024 hebben wij het programma 'Beheerst Ondernemen' voortgezet om de interne beheersing te verbeteren en de operationele en compliance risico's te verminderen. Dit programma heeft als doel de volwassenheid van de risicobeheersing voor de operationele en compliance risico's te verbeteren en binnen de verschillende ZBO's verder te uniformeren. In 2024 hebben wij ons onder andere gericht op het inrichten van tooling voor Governance Risk en Compliance in Nederland en de evaluatie van het risicobeheersingssysteem. In 2025 zullen wij ons concentreren op de verdere implementatie en de uitrol naar België en Duitsland.

Financiële risico's

De financiële markten zijn een bron van risico. De financiële markten herstelden in 2024 verder van de koersdaling in 2022. De rente is in de loop van het jaar ten opzichte van 2023 enigszins gedaald. Ook de inflatie is afgenomen. In 2024 voerden wij bovendien een ALM-studie uit. De resultaten van deze studie leidden tot een beperkte aanpassing van de strategische asset allocatie: wij verhoogden het strategisch belang van infrastructuur licht ten koste van het belang in vastgoed en aandelen.

Een nadere toelichting op de ontwikkeling van de financiële risico's, inclusief bijbehorende kwantificering, wordt weergegeven in de risicoparagraaf van de jaarrekening.



Verslag Groepsdirectie

Vooruitblik

DELA kent een rijke geschiedenis en een toekomst die gericht is op groei, waarbij verbinding, innovatie, synergie en het lerend vermogen een belangrijke rol speelt. Het coöperatieve gedachtegoed vormt hierbij ons kompas.

In 2025 stellen wij onze meerjarenstrategie (2026-2030) vast en richten onze managementstructuur daarop verder op in als aanvulling op hetgeen wij onder 'Governance' gemeld hebben. Aanvullend is er een aantal onderwerpen waar wij ons specifiek op richten.

Versterking verbinding

Het coöperatief gedachtegoed in algemene zin staat onder druk en individualisering groeit. Wij verdiepen daarom de relatie met onze klanten door meer voor ze te betekenen op het gebied van 'overlijden en doorgeven' tijdens belangrijke momenten in hun leven.

Een hoge klanttevredenheid blijft één van onze belangrijkste prioriteiten. Door actief te werken aan een eenduidige standaard, ervaren klanten, nabestaanden, gasten en andere ondernemingen overal dezelfde hoogwaardige kwaliteit. Dat is waar wij voor staan.

Ook verhogen wij de voorkeurspositie door onze dienstverlening verder te optimaliseren. Dit doen wij door, passend bij onze kernactiviteiten, nieuwe producten en diensten te ontwikkelen. Zo zoeken wij bijvoorbeeld steeds naar mogelijkheden om onze klanten op een praktische manier te ondersteunen bij het verlies van een dierbare. Daarnaast verdiepen wij ons in de mogelijkheden om (nieuwe) pakketverzekeringen te ontwikkelen die aansluiten bij de wensen die diverse doelgroepen hebben.

Samenwerking binnen de branche blijft eveneens een speerpunt. Wij zijn actief lid van diverse brancheverenigingen die gelieerd zijn aan onze kernactiviteiten. Wij delen proactief onze kennis en kunde om de kwaliteit branchebreed te borgen.

Groei

Wij willen gezonde groei realiseren op onze twee kernactiviteiten. Tegelijkertijd zien wij groeiende concurrentie op beide onderdelen. Ook zien wij de bereidheid om te verzekeren breed onder druk staan. Wij sturen dan ook gericht op de netto-aanwas van onze verzekerden. Voor het uitvaartbedrijf sturen wij op groei van het aantal uitvaarten en crematies die wij verzorgen.

In België laten wij ons uitvaartbedrijf groeien door het uitbreiden van ons netwerk. Enerzijds door overnames en anderzijds door onze aanwezigheid verder te verankeren waar we al actief zijn. Door bij de dochterondernemingen de naam DELA expliciet te koppelen aan de gevestigde namen van de uitvaartondernemingen (dual branding), blijven wij werken aan onze reputatie en naamsbekendheid.

In Duitsland leren wij als verzekeraar van de bestaande structuren in Nederland en België. Integratie van Duitse kwaliteitsstandaarden zoals de Bipro-normering zorgen ervoor dat wij onze positie in het makelaarssegment verder kunnen uitbouwen. Ook treffen wij voorbereidingen om het directe consumentenkanaal verder uit te bouwen.

In Nederland bouwen wij verder aan onze sterke positie. Lokale en regionale marktwerkingsplannen dragen hieraan bij. Ook houden wij nieuwe ontwikkelingen zoals resomeren en de vraag naar natuurbegraven nauwlettend in de gaten. Wij willen meer mensen helpen met een persoonlijk afscheid en spannen ons in om jongeren meer bekend te maken met onze producten en diensten.



Sommige mensen kiezen voor begraven worden in de natuur zoals op onze natuurbegraafplaats in Bilthoven

Bouwen aan merk en reputatie

Het onderscheidend vermogen en de maatschappelijke betrokkenheid wordt steeds belangrijker. In België en Nederland blijven wij corporate campagnes inzetten en doorontwikkelen om zo ons merk en onze reputatie te ondersteunen. Dit doen wij met uitingen op televisie, radio en social media. In deze campagnes presenteren wij ons niet alleen als vertrouwde uitvaartverzekeraar, maar ook als betrokken uitvaartverzorger. De kracht en kwaliteit van de coöperatie blijven wij benadrukken via (social) media, evenementen, sponsoring en het DELA Fonds.

Goed werkgeverschap

Onze medewerkers staan dagelijks in contact met onze klanten, nabestaanden en gasten. Zij maken het verschil. Goed werkgeverschap is dan ook van essentieel belang. Met de inzet van specifieke actieplannen, adresseren wij de uitdagingen op het gebied van medewerkerstevredenheid, verzuim, verloop en de krapte op de arbeidsmarkt. Ook kijken wij naar de persoonlijke ontwikkelingsmogelijkheden en brengen onze kernwaarden Betrokken, Integer en Ondernemend blijvend onder de aandacht. Het doel hierbij is om de medewerkerstevredenheid te verhogen.

Wij hechten eraan dat ons personeelsbestand een afspiegeling vormt van de samenleving, dat iedereen gelijke kansen krijgt en zich veilig voelt om zichzelf te zijn. DELA werkt hard aan een plan om diversiteit, gelijkwaardigheid en inclusie te bevorderen. Dit plan wordt in 2025 vastgesteld.

Duurzame en flexibele organisatie

Als organisatie willen wij ons continu verbeteren en blijven werken aan een duurzame en flexibele organisatie. Ons lerend vermogen en samenwerking vormen hierbij het uitgangspunt. De huidige Europese wet- en regelgeving, die van toepassing is op alle landen waarin wij actief zijn, helpt ons onze werkwijze voortdurend te professionaliseren

en versnelt het proces. Denk daarbij aan projecten zoals DORA en Sanctiewetgeving. Ook marktontwikkelingen volgen elkaar in rap tempo op en digitalisering is een vast gegeven. Op het gebied van CSRD bouwen wij in 2025 voort op de basis die wij in 2024 hebben gelegd.

Het programma 'Beheerst Ondernemen', gericht op het verbeteren van operationeel en compliance risicomanagement is deels geïmplementeerd zodat daarmee kritische bedrijfsprocessen worden beheerst. In 2025 gaan wij verder met de implementatie. Aanvullend vragen onze producten en dienstverlening om een solide digitaal fundament dat persoonlijke keuzes ondersteunt en tegelijkertijd efficiënt en flexibel blijft. Groepsbreed werken wij aan een digitale strategie en IT-roadmap, die wij per land uitrollen. Voorbeelden van strategische IT-programma's zijn de Digitale Transitie Verzekeren in Nederland en het programma Finance Digitaal voor de vervanging van financiële applicaties. Generieke IT-diensten en administratiesystemen worden zoveel mogelijk in alle drie de landen ingezet. Ook hier vormt een optimale klantbeleving het uitgangspunt.

Verder verduurzamen wij onze organisatie door het klimaattransitieplan uit te voeren en uit te breiden met activiteiten voor de reductie van scope 3 CO₂-uitstoot. Groepsbreed werken wij verder aan het plan voor duurzaam materiaalgebruik en voeren dit uit.

Solide financiële basis

Voor de continuïteit van de coöperatie is een solide financiële basis van wezenlijk belang. Onze verzekerden moeten de toekomst zo zorgeloos mogelijk tegemoet kunnen zien met een waarde vaste uitvaartverzekering tegen een premie die wij zo laag mogelijk houden. Zorgvuldig vermogensbeheer speelt hierbij een belangrijke rol. Het jaar 2025 is begonnen met aanzienlijke onrust op de financiële markten, en wij verwachten dat deze onzekerheid voorlopig aanhoudt. In deze onstuimige omstandigheden blijven wij vasthouden aan ons zorgvuldig opgebouwde beleggingsbeleid, dat gericht is op de zeer lange termijn. Door onze beleggingen breed te spreiden, vangen wij marktbevingen zo goed mogelijk op sturen wij op het beperken van de risico's. Wij volgen de ontwikkelingen op de markten nauwgezet. Wanneer dat nodig is, nemen wij maatregelen - altijd met het oog op duurzame waardecreatie op de lange termijn.

Wij blijven daarnaast sturen op kosten, zeker gezien het huidige inflatieniveau. Door het lerend vermogen groepsbreed te optimaliseren en samenwerking te vergroten, realiseren wij bovendien synergievoordelen.

Wij danken onze medewerkers, leveranciers en partners voor hun inzet en zijn ervan overtuigd dat wij gezamenlijk een passend afscheid en financiële ontzorging kunnen bieden voor onze klanten, leden, nabestaanden en gasten. Met vertrouwen kijken wij naar de toekomst.

Eindhoven, 7 mei 2025

De groepsdirectie

Sandra Schellekens - Lyppens, CEO

Godelieve van Velsen, CFRO

Tom van der Spek, CTO

Geert Deschoolmeester, Groepsdirecteur verzekeren

Verslag rvc



Verslag rvc

Geachte leden van de algemene vergadering en overige belanghebbenden, geachte lezer,

De raad van commissarissen (rvc) biedt hierbij het jaarverslag 2024 aan. In het jaarverslag zijn het verslag van de groepsdirectie, het verslag van de rvc en de jaarrekening opgenomen. Er wordt toegewerkt naar een nieuwe managementstructuur met een groepsdirectie om alle activiteiten binnen DELA Groep aan te sturen. Het verslag van de groepsdirectie en de jaarrekening zijn door de groepsdirectie opgesteld en met de rvc besproken. De jaarrekening is door de externe accountant gecontroleerd en van een goedkeurende controleverklaring voorzien. De rvc keurt de jaarrekening goed.

In dit verslag neemt de rvc de gelegenheid om kort stil te staan bij het jaar 2024. Een jaar met veel activiteiten gericht op de klanttevredenheid en in aanloop van het vast te stellen meerjarenbeleidsplan 2026-2030. Er is een aantal wijzigingen doorgevoerd in de groepsdirectie van Coöperatie DELA. Ook komen in dit verslag de speerpunten en overige belangrijke aandachtspunten van 2024 aan de orde. Over alle wijzigingen heeft een heldere dialoog tussen de groepsdirectie en rvc plaatsgevonden. Verder wordt hieronder de permanente educatie, zoals die is gevolgd door de rvc en de groepsdirectie, toegelicht.

Speerpunten in 2024

De rvc hield toezicht op het algemeen beleid van DELA en de aan haar gelieerde ondernemingen in Nederland, België en Duitsland. Op 27 januari 2024 trad de nieuwe groepsdirectievoorzitter aan na de pensionering van de toenmalige CEO. Per 1 juli 2024 startte vanwege de pensionering van de CFRO een nieuwe CFRO. Tevens startte de vorming van een nieuwe managementstructuur, wat heeft geleid tot de aanstelling van een Chief Transformation Officer (CTO) per 15 oktober 2024. Hierdoor verviel per 1 februari 2025 de CCO-functie. Dit alles leidde tot intensieve gesprekken tussen rvc en de groepsdirectie over de verdere vormgeving van een nieuwe strategische koers. In december 2024 is in een tweedaagse sessie ruim de tijd genomen om met aandacht de eerste stappen tot het formuleren van een meerjarenbeleidsplan (2026-2030) te zetten.

Het operationeel resultaat bleef redelijk op peil en heeft de continue aandacht van de rvc. De nieuwe groepsdirectie bleek goed in staat om de lijn voort te zetten. In 2024 is ook ruime aandacht geweest in de rvc voor het klimaattransitieplan en de rapportage in het kader van de CSRD. Op regelmatige basis spraken wij met elkaar over het belang van duurzaamheid in alle facetten van de organisatie van DELA in Nederland, België en Duitsland. Daarnaast nam de ontwikkeling op het gebied van 'Beheerst Ondernemen' een vlucht in 2024. Het programma maakte duidelijke voortgang en wordt steeds meer ingebed in de gehele organisatie. De voortgang van de digitale

transitie van de verzekeraar bespraken wij in 2024 opnieuw en er zijn concrete keuzes gemaakt. De teams die zich bezighouden met het ontwikkelen van nieuwe diensten en producten, leverden de eerste producten op. Uiteraard waren ook de ontwikkelingen bij vermogensbeheer een regelmatig terugkerend onderwerp van gesprek.

Wijziging samenstelling groepsdirectie

Al in december 2021 startte de rvc met de successieplanning en het opvolgingsproces voor de groepsdirectie van de coöperatie. Vanwege de benodigde borging van de kennis en ervaring binnen de groepsdirectie- in verband met meerdere pensioneringen - anticipeerde de rvc hiermee zorgvuldig op de bestuurlijke mutaties. Na gedegen onderzoek keek de rvc naar de verdere vormgeving van de managementstructuur. Mevrouw Schellekens startte op 27 januari 2024 als bestuursvoorzitter. Mevrouw Schellekens was daarvoor werkzaam als CEO van DELA België. Voor de functie van CFRO is in een separaat opvolgingsproces eveneens intern een capabele opvolger gevonden in de persoon van mevrouw Van Velsen. Voor haar benoeming als CFRO op 1 juli 2024 was zij reeds CFO van DELA Nederland. Bovendien is er een nieuwe functie in de groepsdirectie gecreëerd in het kader van de nieuwe managementstructuur: de Chief Transformation Officer (CTO). Deze niet-statutaire groepsdirectiefunctie wordt bekleed door de heer Van der Spek, die eerder vergelijkbare functies bekleedde bij Achmea en Accenture. Tegelijkertijd is besloten om de naam van het bestuur aan te passen in groepsdirectie. De rvc is zeer verheugd met de samenstelling van de nieuwe groepsdirectie en is in nauw overleg met hen over de verdere vormgeving.

Strategie

De rvc heeft zich in 2024 wederom uitgebreid laten informeren over de strategie van de coöperatie. Met name in het najaar van 2024 sprak zij hier tijdens een tweedaagse heisessie uitgebreid over en zijn de eerste stappen gezet in de richting van een nieuw meerjarenbeleidsplan. Ook lag de focus op de verdere ontwikkeling van nieuwe producten en diensten door de ontwikkelteams. Hierover is de algemene vergadering regelmatig geïnformeerd. Het aantal Belgische leden groeide ook in 2024 verder, wat in 2025 zal leiden tot een extra afdeling in de algemene vergadering voor de leden vanuit België. Hierdoor worden de belangen van onze Belgische leden en klanten nog beter verankerd in onze strategie en ons beleid. De nieuwe groepsdirectievoorzitter, CFRO en CTO maakten in zogenaamde speeddates separaat kennis met alle leden en plaatsvervangend leden van de Algemene Vergadering en zij brachten hierover met regelmaat verslag uit aan de rvc. Deze kennismakingsronde leidt tevens tot een vervolg in de verdere afstemming met de algemene vergadering.

In samenspraak met de rvc is besloten om in 2024 geen verdere investeringen te laten doen door Voor Elkaar Holding (VEH). Collega's van VEH herijken nu de strategie en houden zich bezig met bestaande investeringsprojecten zoals Fello. Het onderdeel Fello heeft in het afgelopen jaar een verdere ontwikkeling doorgemaakt en functioneert zelfstandig onder de VEH.

Alle bovenstaande onderwerpen kwamen via een goede dialoog tussen groepsdirectie en rvc aan de orde. De rvc vertrouwt erop dat deze dialogen op dezelfde wijze in 2025 worden voortgezet.

Digitale transitie en beheerst ondernemen

Ook in 2024 had de rvc met de groepsdirectie een continue dialoog over het programma 'Digitale Transitie van de Verzekeraar' (DTV) en het programma 'Beheerst Ondernemen' wat ziet op een bestendiging van de interne beheersing. De rvc hield op deze zeer belangrijke onderwerpen vanwege de impact op de continuïteit en solidariteit uitgebreid toezicht. Er is regelmatig verzocht om verdieping op deze onderwerpen via presentaties aan de rvc en zijn commissies. Dit leidde tot een pas op de plaats en een vereenvoudiging van het DTV-programma. Voor wat betreft het programma 'Beheerst Ondernemen' zijn grote stappen gezet. Dit betekent dat het programma meer en meer onderdeel wordt van de reguliere bedrijfsvoering en dat in 2025 een grote verdere stap op dit vlak gemaakt gaat worden.

CSRD en klimaattransitieplan

CSRD was in 2024 op zeer regelmatige basis onderdeel van de agenda van de rvc en de auditcommissie. Hierbij werkten wij gezamenlijk met grote aandacht aan de samenstelling van een eerste rapportage. Eveneens informeerde de groepsdirectie de rvc over de verdere ontwikkelingen en de impact hiervan op de rapportage en verantwoording. In 2024 scherpten wij de materialiteitsanalyse wederom verder aan en werd deze analyse met alle stakeholders besproken.

Ook het klimaattransitieplan, dat een belangrijk onderdeel vormt voor de verdere verduurzaming en de transparante rapportage hierover, keurde de rvc in december 2024 na een uitgebreid traject van afstemming goed. In dit plan is groepsbreed hard gewerkt aan een duidelijk doel voor 2050 op het gebied van klimaat en CO₂-uitstoot.

Risicomanagement

Risicomanagement geniet al jaren toenemende aandacht vanuit toezichthouders en tevens binnen de rvc. Het is essentieel om de ambitie te realiseren en de ingezette koers te laten slagen. De groepsdirectie heeft de rvc meerdere keren bijgepraat over de risico's verbonden aan de kernactiviteiten van de onderneming van verzekeren en uitvaartverzorging en de impact hiervan op alle stakeholders. In het bijzonder was er aandacht voor de medewerkers, de medewerkerstevredenheid, de omzet- en kostenontwikkeling, het (financiële en niet-financiële) verslaggevingsproces en de naleving van wet- en regelgeving.

Ook had de rvc extra aandacht voor de naleving van de Sanctiewet, het uitbestedingsbeleid, het informatiebeveiligingsbeleid, de beleggingen en de opzet en werking van de interne risicobeheersing en controlesystemen. De rvc heeft de groepsdirectie hierover bevraagd en ondersteund. De rvc vindt dat er in het afgelopen jaar wederom voldoende veerkracht is geweest om alle scenario's rondom deze onderwerpen het hoofd te kunnen bieden.

Zoals ieder jaar beoordeelde de rvc de kapitaalallocatie. Hierbij stelde zij vast dat op strategisch niveau het beleggingsbeleid en de liquiditeitspositie in overeenstemming zijn met de risicobereidheid. Over de statements rondom deze risicobereidheid voerden de rvc en de groepsdirectie intensieve gesprekken. Dit leidde tot een herijking van de methodiek op sommige onderdelen hiervan. Hierdoor vindt een nog betere, continue sturing plaats.

Overige aandachtspunten

Vanaf 2024 is de variabele beloning voor de bestuursleden van de coöperatie afgeschaft. Dit is gedaan in navolging van het afschaffen van de variabele beloning voor alle medewerkers in Nederland. In België en Duitsland is er nog op beperkte schaal sprake van variabele beloning.

In 2024 is na een eerdere aanbeveling door de rvc de ethiekcommissie in Nederland ingesteld. In de commissie hebben diverse medewerkers uit verschillende bedrijfsonderdelen zitting plus een lid van de groepsdirectie. Het doel is om binnen deze commissie diverse dilemma's uit de organisatie op een eenduidige en heldere wijze te bespreken.

Op basis van een Europese verordening geldt bovendien de roulatieplicht voor accountantskantoren. Dit betekent in de praktijk dat een organisatie tien jaar dezelfde accountant mag hebben. De termijn voor de huidige accountant van DELA loopt af. De rvc stelde duidelijke selectiecriteria en een duidelijke controleopdracht op. Na een gedegen selectietraject is de nieuwe accountant PWC benoemd vanaf boekjaar 2025.

Dialogoog

De rvc hield in 2024 tijdens de zes belegde vergaderingen toezicht op en bracht advies uit aan de groepsdirectie. Diverse adviezen richtten zich specifiek op de strategie en de financiële robuustheid van de organisatie. Enkele andere adviezen richtten zich op de benoemingen van nieuwe groepsdirectieleden. In het verslagjaar bedroeg het aanwezigheidspercentage voor mevrouw Caderius van Veen 67 procent. Zij was twee vergaderingen afwezig. Voor mevrouw Fijneman bedroeg het aanwezigheidspercentage 83 procent. Zij was één vergadering afwezig. Voor de overige commissarissen bedroeg het aanwezigheidspercentage 100 procent.

Er vonden in 2024 twee algemene vergaderingen plaats. Hierbij was de voltallige rvc aanwezig.

Gedurende het jaar hadden de voorzitter van de rvc en de voorzitter van de groepsdirectie regelmatig contact. De volledige raad vergaderde twee keer met de vertrouwenscommissie. Een extra vergadering van de voorzitter van de rvc, de groepsdirectievoorzitter en de vertrouwenscommissie vond plaats vanwege de benoeming van de CTO. Diverse commissarissen woonden ieder individueel één of meer vergaderingen van de Ondernemingsraad van DELA Nederland bij.

De voorzitters van de afzonderlijke commissies rapporteren tijdens de vergaderingen van de rvc over hetgeen in de commissievergaderingen is besproken. Elke rvc-vergadering vangt aan met een voorbespreking van de rvc. Ook evalueert de rvc het eigen functioneren eenmaal per jaar formeel en eenmaal in de drie jaar vindt een externe toetsing plaats. In 2024 is het eigen functioneren door de rvc zelf geëvalueerd waarbij enkele kleine verbeterpunten zijn bepaald en uitgevoerd.

Auditcommissie – aandachtspunten 2024

De auditcommissie bereidt het toezicht van de rvc voor op de financiële verslaglegging en de daaraan verbonden interne controles, het naleven van aanbevelingen en de opvolging van opmerkingen van de interne auditfunctie en de externe accountant en de financiering van de vennootschappen.

In de auditcommissie kwamen in 2024 net zoals eerdere jaren het jaarverslag van DELA Coöperatie en DELA Natura aan de orde voor behandeling in de rvc. Deze zijn tevens uitgebreid geëvalueerd met de externe accountant. Daarnaast kwamen de voortgangsrapportage Auditplan en de Auditrapportage van Internal Audit in de auditcommissie aan de orde. Ook de wisseling van de accountant voor het boekjaar 2025 bereidde en besprak de auditcommissie uitgebreid voor.

De auditcommissie heeft speciale aandacht besteed aan de rapportage in het kader van CSRD en het klimaattransitieplan. Tevens heeft de voorzitter van de auditcommissie elke maand een apart overleg gehad om de voortgang in het kader van CSRD te monitoren en te bespreken.

Wij hebben met de externe accountant met name de management letter, de engagement letter, het Solvency II Longform report 2023 en het plan van aanpak jaarcontrole besproken.

Tijdens de vergaderingen van de auditcommissie werden de maand- en kwartaalrapportages van DELA Groep geëvalueerd. De kwaliteit van deze rapportages bleef op het juiste, goede niveau. De begroting en het bedrijfsplan van DELA Groep 2025 zijn tevens voorbereid in de auditcommissie. Daarnaast besprak de auditcommissie meerdere malen wat een passende wijze van waarderen is van de technische voorzieningen in de jaarrekening.

Over de ontwikkelingen op het gebied van het programma 'Beheerst Ondernemen' zijn meerdere presentaties in gezamenlijkheid met de risicocommissie bijgewoond.

In het verslagjaar vergaderde de auditcommissie vier keer. Het aanwezigheidspercentage bedroeg voor iedere commissaris 100 procent.

Risicocommissie – aandachtspunten 2024

De risicocommissie bereidt het toezicht van de rvc voor op de werking van de interne risicobeheersing- en controlesystemen, waaronder het toezicht op de naleving van de relevante wet- en regelgeving en van toepasselijke gedragscodes, de opzet en effectiviteit van het interne risicomanagementsysteem en het beheer van de financiële en niet-financiële risico's van de coöperatie.

In 2024 besprak de risicocommissie onder meer het functioneren en de kwartaalrapportages van de tweedelijns functies (actuarieel, operationeel, financieel en compliance) en het risicomanagementbeleid. De ontwikkelingen binnen vermogensbeheer en het beleggingsbeleid kwamen veelvuldig aan de orde, zeker in relatie tot de geopolitieke onrust en de inflatie. De invloed hiervan op het resultaat van de beleggingen was in 2024 aanzienlijk minder.

Daarnaast besprak de risicocommissie de SFCR DELA 2023 en bereidde deze commissie in november 2024 de ORSA-jaarrapportages (statisch en dynamisch) uitgebreid voor in het licht van het goedkeuringsproces door de rvc. Ook werd in 2024 een ALM-studie uitgevoerd en waarvan de uitkomsten tevens in de vergadering van december door de rvc zijn goedgekeurd.

Voor de 'risk appetite'-statements van DELA Groep komt er ook meer aandacht voor duurzaamheidsrisico's. De statements zijn aangescherpt en geactualiseerd in het kader van de financiële risico's. Hierdoor wordt de sturing op de statements verder geoptimaliseerd.

Andere belangrijke onderwerpen op de agenda van de risicocommissie waren de organische analyse DELA Natura en uitkomsten van diverse onderzoeken van DNB op het gebied van belangenverstrengeling en sponsoring, uitbesteding, de Sanctiewet en informatiebeveiliging. Ook vroeg de risicocommissie veel aandacht voor de digitalisering van de verzekeringsketen. Het beleggingsbeleid is besproken en geoptimaliseerd op basis van de uitkomsten van een ALM-studie.

In het verslagjaar vergaderde de risicocommissie vier keer. Voor de commissarissen in de risicocommissie bedroeg het aanwezigheidspercentage 100 procent.

Remuneratie- en benoemingscommissie – aandachtspunten 2024

De remuneratie- en benoemingscommissie bereidt beslissingen van de rvc voor met betrekking tot de werkgeversrol, zoals de beoordeling en beloning van de rvc en het bestuur. De commissie volgt de ontwikkelingen van sleutelposities en beoordeelt de organisatiecultuur.

In 2024 legde de commissie het zwaartepunt bij de opvolging van de CFRO en de verdere samenstelling van de groepsdirectie. In 2025 zal de invulling van deze structuur verder worden besproken. De vlootschouw van de directie- en sleutelfuncties, inclusief de mogelijke ontwikkelpaden, waren meerdere malen onderwerp van gesprek. In 2025 zal de remuneratie- en benoemingscommissie nog verder naar de ontwikkeling van de top 15 functies binnen DELA kijken over de landen heen met name gericht op het doorgroeipotentieel in de organisatie. Hierbij wordt bekeken wat de organisatie nodig heeft met het oog op het langetermijnbeleidsplan.

Door de implementatie van een nieuwe werkwijze met betrekking tot het leer- en presteerprogramma is in 2023 besloten om de variabele beloning met ingang van 2024 ook voor de groepsdirectie af te schaffen. De commissie blijft verantwoordelijk om toezicht te houden op de voortgang van het beloningsbeleid door middel van evaluatie en risicoanalyses. Deze commissie ontvangt de overzichten van genoten educatie door rvc, bestuur, directie en tweede echelon. Ook bekijkt de commissie de uitgeoefende nevenfuncties door leden van deze specifieke groep.

In 2024 vonden drie formele vergaderingen van de remuneratie- en benoemingscommissie plaats. In het verslagjaar bedroeg het aanwezigheidspercentage voor alle commissarissen 100 procent.

Ontwikkelingen rvc-samenstelling

De rvc bestaat in 2024 uit twee vrouwen en vier mannen en voldoet de raad aan de diversiteitsnorm van minimaal 30 procent voor zowel vrouwen als mannen.

De rvc onderschrijft het principe dat de rvc een zodanige samenstelling heeft dat zijn leden in staat zijn zich kritisch op te stellen en onafhankelijk te handelen ten opzichte van elkaar, het bestuur en eventuele specifieke belangen. De rvc streeft naar een evenwichtige en diverse samenstelling.

Minstens één keer per jaar bespreekt de rvc zijn eigen functioneren. Eens per drie jaar doet de rvc dat onder onafhankelijke, externe begeleiding. In 2024 heeft de rvc deze evaluatie zelf gedaan aan de hand van een vragenlijst en de bespreking van een verslag hierover. Diverse aandachtspunten passeerden hierbij de revue.

Er zijn diverse verbeterpunten geformuleerd om meer efficiënt te kunnen vergaderen zodat ieder lid van de rvc zijn of haar rol goed kan invullen. Het referentiekader van de evaluatie wordt gevormd door diverse gedragscodes zoals de Corporate Governance Code, alsmede inzichten inzake deugdelijk bestuur waarbij rvc en bestuur ernaar streven om DELA zo efficiënt en verantwoord mogelijk te laten werken. De rvc concludeert dat zij adequaat functioneert.

Met de samenstelling zoals deze momenteel is, meent de rvc een goede invulling van kennis, ervaring en competenties te waarborgen. Het algemene beeld is dat de rvc complementair en in basis ook pluriform is samengesteld. De rvc maakt gebruik van een profielschets voor de samenstelling van de rvc. In december 2024 evalueerde de rvc of deze profielschets nog overeenkomt met de huidige en toekomstige taken en verantwoordelijkheden. Hierbij is besloten dat deze profielschets – met het oog op grote wisselingen in de komende jaren – scherp tegen het licht zal worden gehouden.

Permanente educatie

De leden van de rvc volgden -als onderdeel van permanente educatie- in 2024 naast diverse externe educatiesessies ook twee interne sessies. Het doel is om de deskundigheid op peil te houden en daar waar nodig te vergroten. Op 7 juni 2024 vond een sessie plaats over duurzaamheid. Tijdens deze sessie gaven collega's van DELA een uitgebreide toelichting op alle aspecten van duurzaamheid in de organisatie. Voorbeelden hiervan zijn verantwoord beleggen, duurzaam materiaalgebruik en vermindering van uitstoot van CO₂. Op 15 november 2024 stond een sessie in het teken van DORA en de rol die hier is weggelegd voor bestuur en de rvc. In deze sessie gaf EY een uitgebreide toelichting op het wettelijk kader van DORA en de impact hiervan op keuzes te maken door bestuur en rvc. Beide sessies werden als waardevol ervaren en leverden goede inzichten op.

Voorstel aan de algemene vergadering

Conform het bepaalde in de statuten van DELA Coöperatie U.A. heeft de rvc de jaarstukken behandeld en de jaarrekening van DELA Coöperatie U.A. en de daaraan toegevoegde gegevens goedgekeurd. De rvc besprak deze stukken met de groepsdirectie, de interne accountant en de externe accountant Deloitte en nam kennis van de goedkeurende controleverklaring van Deloitte bij de jaarrekening en de beoordelingsverklaring bij het duurzaamheidsverslag 2024 van DELA Coöperatie U.A. De rvc stelt de algemene vergadering voor de jaarrekening 2024 van DELA Coöperatie U.A. vast te stellen en de leden van het bestuur decharge te verlenen voor het gevoerde beleid gedurende het verslagjaar. Voorts verzoekt de raad de algemene vergadering de rvc decharge te verlenen voor het gehouden toezicht.

Tot slot

De rvc dankt alle leden, verzekerden en nabestaanden voor het gestelde vertrouwen. Het was een jaar vol ontwikkelingen dat door goede samenwerking met de nieuwe groepsdirectie leidde tot een mooie nieuwe stap richting de toekomst. De rvc spreekt waardering uit naar alle medewerkers voor hun grote inzet, flexibiliteit en betrokkenheid in het afgelopen jaar.

Eindhoven, 7 mei 2025

Coöperatie DELA

De raad van commissarissen

John van der Steen, voorzitter

Hans Leenaars, vicevoorzitter

Frits van Bree, secretaris

Willemien Caderius van Veen

Georgette Fijneman

Georges de Méris

Geconsolideerde Jaarrekening

Geconsolideerde balans per 31 december 2024

Na resultaatbestemming

Bedragen x € 1.000	Ref.	31-12-2024	31-12-2023
ACTIVA			
Immateriële vaste activa	5.1	163.504	151.215
Beleggingen	5.2		
Onroerende zaken		507.301	530.956
Deelnemingen		2.745	3.542
Overige financiële beleggingen:			
- Aandelen en andere niet-vastrentende waardepapieren		2.156.410	1.949.308
- Obligaties en andere vastrentende waardepapieren		2.699.094	2.438.535
- Derivaten		-	14.749
- Hypothecaire leningen		138.770	150.175
- Overige leningen		255.324	187.397
- Vastgoedfondsen		1.897.955	1.740.192
- Infrastructuurfondsen		1.147.393	1.087.047
- Land- en bosbouwfondsen		334.320	250.547
- Hypotheekfondsen		411.385	389.016
- Beleggingen in liquide middelen		58.445	72.010
- Andere financiële beleggingen		88.945	28.718
		9.698.087	8.842.192
Vorderingen	5.3	243.968	260.799
Overige activa	5.4		
Onroerende zaken eigen gebruik		27.455	31.998
Overige vaste bedrijfsmiddelen		34.664	30.942
Vorraden		2.193	2.241
		64.312	65.181
Overlopende activa			
Nog te ontvangen huur en rente		184	1.091
Overlopende activa		38.114	31.244
		38.298	32.335
Liquide middelen		62.861	101.136
TOTAAL ACTIVA		10.271.030	9.452.858

Bedragen x € 1.000		Ref.	31-12-2024	31-12-2023
PASSIVA				
Groepsvermogen				
Eigen vermogen	5.5, 5.7		1.153.351	1.007.957
Aandeel derden	5.6		938	891
			1.154.289	1.008.848
Vorzieningen	5.8		20.591	23.281
Technische voorzieningen	5.9		8.580.194	8.021.400
Langlopende schulden	5.11		159.730	159.454
Kortlopende schulden en overlopende passiva	5.12		356.226	239.875
TOTAAL PASSIVA			10.271.030	9.452.858

Geconsolideerde resultatenrekening over 2024

Bedragen x € 1.000	Ref.	2024	2023
Opbrengsten			
Premieopbrengsten	6.1	743.941	712.701
Bruto beleggingsresultaat	6.2	593.147	373.710
Omzet uitvaartbedrijf	6.1	201.145	187.843
Overige omzet	6.1	714	757
		1.538.947	1.275.011
Kosten			
Verzekeringstechnische lasten	6.3	465.803	461.443
Acquisitiekosten	6.4	20.517	20.609
Externe kosten uitvaartbedrijf		157.303	151.499
Personeelskosten	6.5	272.967	260.319
Afschrijvingen	6.6	24.384	20.938
Beheerskosten beleggingen	6.2	38.647	37.062
Overige bedrijfskosten	6.7	132.069	125.921
		1.111.690	1.077.791
Groepsresultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor rente en belastingen		427.257	197.220
Rente			
Rentebaten		2.689	2.380
Rentelasten		4.095	6.043
		-1.406	-3.663
Groepsresultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen		425.851	193.557
Winstdeling	5.9	281.247	249.224
Groepsresultaat voor belastingen		144.604	-55.667
Belastingen	6.10	837	6.024
Resultaat aandeel derden		-46	29
Groepsresultaat na belastingen		145.395	-49.614

Geconsolideerd kasstroomoverzicht over 2024

Bedragen x € 1.000	Ref.	2024	2023
Resultaat na belasting	5-5	145.395	-49.614
Aanpassingen voor:			
Afschrijvingen immateriële vaste activa	5-1	14.443	14.807
Afschrijvingen vaste bedrijfsmiddelen	5-4	9.941	6.131
Afschrijving toegerekende acquisitiekosten	5-9	17.270	17.933
Toevoeging technische voorziening	5-9	541.524	471.733
Waardemutaties beleggingen	5-2	-438.351	-20.876
Waardemutaties belang derden	5-6	46	-29
Overige mutaties in het eigen vermogen	5-5	-1	10
Mutatie overige voorzieningen	5-8	-2.690	18.331
Mutatie in vaste bedrijfsmiddelen	5-4	2.744	970
		144.926	509.010
Mutatie werkkapitaal:			
Mutatie voorraden		48	-3
Mutatie vorderingen	5-3	-5.820	-36.184
Mutatie overlopende activa		-8.712	-4.386
Mutatie kortlopende schulden		116.612	9.393
Mutatie financiële vaste activa	5-12	599	210
		102.727	-30.970
		247.653	478.040
Totaal kasstroom uit bedrijfsoperaties		393.048	428.426
Ontvangen interesten		2.749	2.681
Betaalde interesten		-261	-228
Ontvangen winstbelasting		22.651	-49.794
		25.139	-47.341
Kasstroom uit operationele activiteiten	(a)	418.187	381.085
Investerings en aankopen			
- in immateriële vaste activa	5-1	-26.732	-31.112
- in deelnemingen	5-2	-	-
- in onroerende zaken	5-2	-11.772	-23.193
- in geldleningen en effecten	5-2	-2.864.904	-2.570.142
- in vaste bedrijfsmiddelen	5-4	-21.885	-17.342
- in overige financiële beleggingen	5-2	-64.592	-17.289
		-2.989.885	-2.659.078
Desinvesteringen, aflossingen en verkopen:			
- in immateriële vaste activa	5-1	-	-
- in deelnemingen	5-2	198	712
- in onroerende zaken	5-2	23.940	79.226
- in geldleningen en effecten	5-2	2.498.988	2.200.363
- in vaste bedrijfsmiddelen	5-4	10.021	2.470
- in overige financiële beleggingen	5-2	-	-
		2.533.147	2.282.771
Kasstroom uit investerings- en beleggingsactiviteiten	(b)	-456.738	-376.307
Kasstromen minderheidsbelang	5-6	1	-2.244
Aflossingen langlopende schulden	5-11	276	-9.105
Kasstroom uit financieringsactiviteiten	(c)	277	-11.349
Per saldo mutatie liquide middelen	(a)+(b)+(c)	-38.274	-6.571
Liquide middelen op 1 januari		101.136	107.707
Liquide middelen op 31 december		62.862	101.136

Toelichting op de geconsolideerde balans en resultatenrekening

I. Algemene toelichting

I.1 Activiteiten

De activiteiten van DELA Coöperatie U.A. ('DELA coöperatie'), statutair gevestigd in Eindhoven, Oude Stadsgracht 1, KvK-nummer 17012026, en haar groepsmaatschappijen (tezamen 'DELA Groep') bestaan uit verzekeren, beleggen en uitvaartverzorging. De verzekeringsproducten betreffen uitvaartverzekeringen, overlijdensrisicoverzekeringen en spaarverzekeringen. De verzekeringsactiviteiten vinden plaats in Nederland, België en Duitsland. Uitvaartactiviteiten vinden plaats in Nederland en België. Alle beleggingsactiviteiten voor DELA Groep worden in Nederland verricht.

I.2 Consolidatie

DELA coöperatie staat aan het hoofd van een groep rechtspersonen. In de consolidatie worden de financiële gegevens opgenomen van DELA coöperatie, haar groepsmaatschappijen en andere rechtspersonen waarop zij een overheersende zeggenschap kan uitoefenen of waarover zij de centrale leiding heeft. Groepsmaatschappijen zijn rechtspersonen waarin DELA coöperatie overheersende 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 tevens rekening gehouden met potentiële stemrechten die direct kunnen worden uitgeoefend op balansdatum.

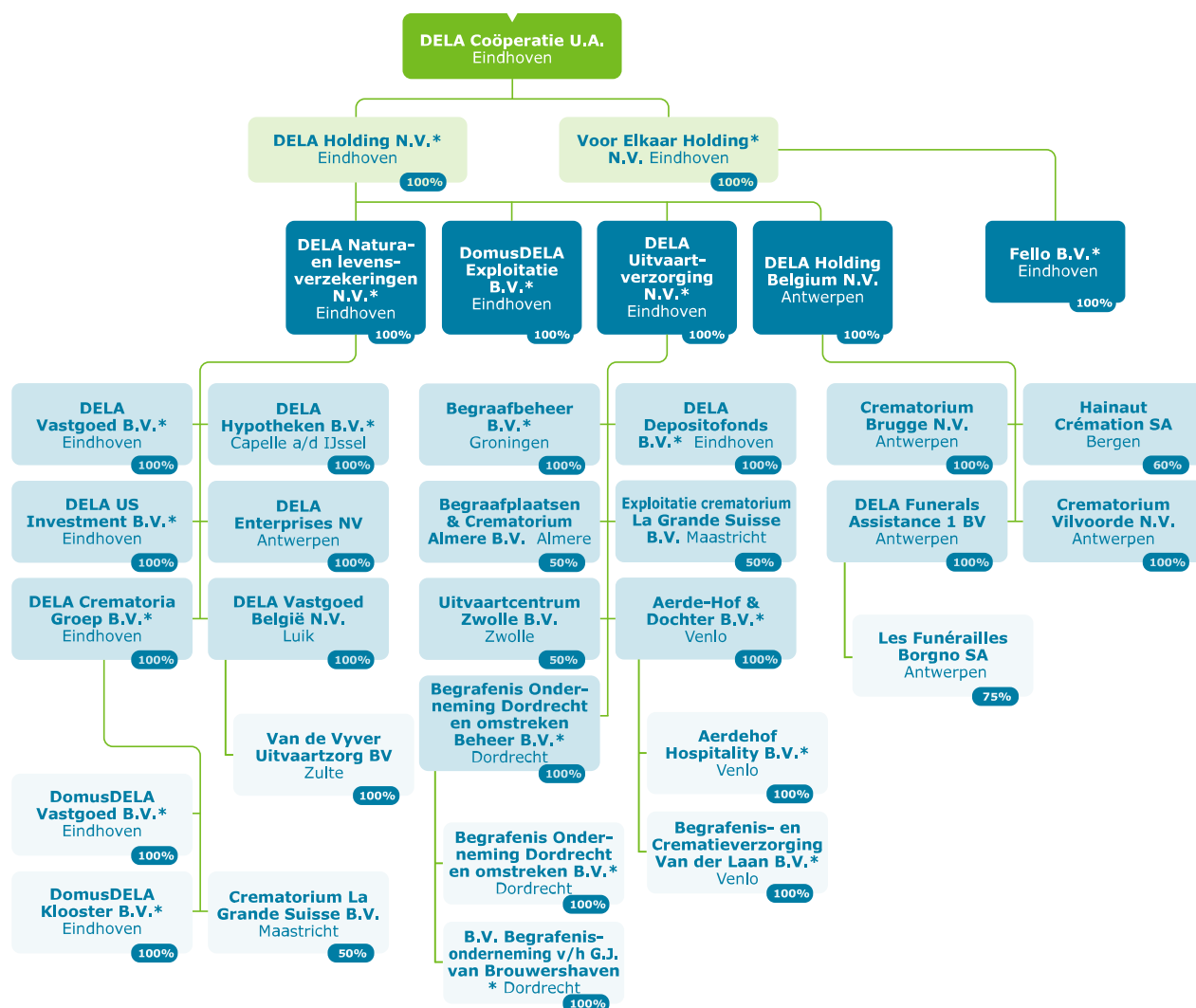
De groepsmaatschappijen en andere rechtspersonen waarop zij een overheersende zeggenschap kan uitoefenen of waarover zij de centrale leiding heeft, worden voor 100 procent in de consolidatie betrokken. Het aandeel van derden in het groepsvermogen en in het groepsresultaat wordt afzonderlijk vermeld.

Wanneer er sprake is van een belang in een joint venture wordt dit belang proportioneel geconsolideerd. Van een joint venture is sprake indien als gevolg van een overeenkomst tot samenwerking de zeggenschap door de twee aandeelhouders gezamenlijk wordt uitgeoefend.

Intercompanytransacties, -winsten en onderlinge vorderingen en schulden tussen groepsmaatschappijen en andere in de consolidatie opgenomen rechtspersonen worden geëlimineerd. Ongerealiseerde verliezen op intercompanytransacties worden ook geëlimineerd, tenzij er sprake is van een bijzondere waardevermindering. Waarderingsgrondslagen van groepsmaatschappijen en andere in de consolidatie opgenomen rechtspersonen zijn waar nodig gewijzigd om aansluiting te krijgen bij de geldende waarderingsgrondslagen van DELA Groep.

Aangezien de resultatenrekening van DELA coöperatie in de geconsolideerde jaarrekening is opgenomen, is in de enkelvoudige jaarrekening volstaan met een weergave van een beknopte resultatenrekening in overeenstemming met artikel 2:402 Burgerlijk Wetboek (hierna BW).

Hieronder is het organogram weergegeven van de vennootschappen die binnen de consolidatie van DELA Groep zijn opgenomen. Dit overzicht bevat de vereiste gegevens per 31-12-2023 op grond van de artikelen 2:379 en 2:414 B.W.



* Voor deze groepsmaatschappijen is door DELA coöperatie een aansprakelijkheidsverklaring afgegeven conform artikel 2:403 BW. Deze maatschappijen zijn vrijgesteld van de deponeringsplicht.

In paragraaf 5.2 staat een overzicht van de deelnemingen die niet worden geconsolideerd.

Gedurende 2024 hebben de volgende transacties binnen DELA Groep plaatsgevonden:

- Een zusterfusie heeft plaatsgevonden tussen DELA Depositary & Asset Management B.V. als verdwijnende vennootschap en DELA Natura- en levensverzekeringen N.V. als verkrijgende vennootschap. Deze fusie is verwerkt conform de 'carry over accounting' methode;
- DELA Investment Belgium N.V. is geliquideerd.

Daarnaast hebben in boekjaar 2024 de volgende transacties plaatsgevonden:

- DELA Vastgoed België B.V. heeft in boekjaar 2024 alle aandelen gekocht en geleverd gekregen in het kapitaal van de Van de Vyver Uitvaartzorg B.V. tegen een koopsom van € 0,8 miljoen;
- DELA Uitvaartverzorging N.V. heeft in boekjaar 2024 alle aandelen gekocht en geleverd gekregen in het kapitaal van de Begraafenis Onderneming Dordrecht en omstreken Beheer B.V. tegen een koopsom van € 2,1 miljoen;
- DELA Uitvaartverzorging N.V. heeft in boekjaar 2024 alle aandelen gekocht en geleverd gekregen in het kapitaal van de Aerde-Hof & Dochter B.V. tegen een koopsom van € 2,6 miljoen;
- DELA Uitvaartverzorging N.V. heeft de resterende 50% van de aandelen gekocht en geleverd gekregen in het kapitaal van de Exploitatie Maatschappij Yarden-Eefting B.V. tegen een koopsom van € 1,5 miljoen. Tevens is deze entiteit gefuseerd binnen DELA Uitvaartverzorging N.V. conform de 'carry over accounting' methode;

1.3 Verbonden partijen

Als verbonden partij worden alle rechtspersonen aangemerkt waarover overheersende zeggenschap, gezamenlijke zeggenschap of invloed van betekenis kan worden uitgeoefend. Ook rechtspersonen die overwegende zeggenschap kunnen uitoefenen, worden aangemerkt als verbonden partij. Ook de statutaire bestuurs- en directieleden, andere sleutelfunctionarissen in het management van DELA Groep en nauwe verwanten daarvan zijn verbonden partijen.

Transacties van betekenis met verbonden partijen worden toegelicht voor zover deze niet onder normale marktvoorwaarden zijn aangegaan. Hiervan worden, indien van toepassing, de aard en de omvang van de transactie en andere informatie die nodig is voor het verschaffen van het inzicht toegelicht. Inzake overlijdens die bij DELA Natura- en levensverzekeringen N.V. (DELA Natura) in Nederland worden gemeld, wordt de uitvoering in beginsel verzorgd door DELA Uitvaartverzorging N.V. (DELA UV) of haar dochtermaatschappijen. Deze uitvoering geschiedt tegen vaste verrekenprijzen.

1.4 Acquisities en desinvesteringen van groepsmaatschappijen

Vanaf de overnamedatum worden de resultaten en de identificeerbare activa en passiva van de overgenomen onderneming opgenomen in de geconsolideerde jaarrekening. De overnamedatum is het moment dat overheersende zeggenschap kan worden uitgeoefend in de betreffende onderneming.

De verkrijgingsprijs bestaat uit het geldbedrag of equivalent dat is overeengekomen voor de verkrijging van de overgenomen onderneming vermeerderd met eventuele direct toerekenbare kosten. Indien de verkrijgingsprijs verschilt van het nettobedrag van de reële waarde van de identificeerbare activa en passiva, dan wordt het verschil als goodwill aangemerkt.

De maatschappijen die in de consolidatiekring betrokken zijn, blijven in de consolidatie opgenomen tot het moment dat de beslissende zeggenschap wordt overgedragen of dat de maatschappij slechts gehouden wordt om te vervreemden.

1.5 Schattingen

Om de grondslagen en regels voor het opstellen van de jaarrekening te kunnen toepassen, is het nodig dat het bestuur zich over verschillende zaken een oordeel vormt en dat het bestuur schattingen maakt die essentieel kunnen zijn voor de in de jaarrekening opgenomen bedragen. Indien het voor het geven van het in art. 2:362 lid 1 BW vereiste inzicht noodzakelijk is, is de aard van deze oordelen en schattingen inclusief de bijbehorende veronderstellingen opgenomen in de toelichting op de betreffende posten. Deze schattingen zijn naar beste weten door het bestuur gemaakt, maar de daadwerkelijke uitkomsten kunnen uiteindelijk afwijken van die schattingen. De belangrijkste schattingen hebben betrekking op:

- de waardering van beleggingen: onroerende zaken, vastgoedfondsen, infrastructuurfondsen, land- en bosbouwfondsen, hypotheekfondsen en participatiemaatschappijen (zie hoofdstuk 5.2);
- de waardering van onroerende zaken eigen gebruik: uitvaartcentra (zie hoofdstuk 2.7.1);
- de gehanteerde grondslagen voor de technische voorzieningen (zie hoofdstuk 2.14);
- de waardering van de niet-technische voorzieningen (zie hoofdstuk 2.12);
- de waardering van latente belastingvorderingen (zie hoofdstuk 5.3).

1.6 Fourterstel

Tijdens het opmaken van de fiscale aangifte over verslagjaar 2023 is gebleken dat er een niet-materiele fout is gemaakt in de bepaling van de fiscale last in de jaarrekening van 2023. Deze niet-materiele fout is voor het inzicht van de effectieve belastingdruk op jaarbasis op retrospectieve wijze verwerkt in de jaarrekening 2024. De effectieve belastingdruk wijzigt hierdoor van 2,7% naar 10,8%.

<i>Bedragen x € 1.000</i>	Jaarrekening 2023	Effect fourterstel	Jaarrekening 2024
Correcties in de balans			
Voorzieningen	27.962	4.681	23.281
Eigen vermogen	1.003.276	4.681	1.007.957
Correcties in de resultatenrekening			
Belastingen	1.343	4.681	6.024
Groepsresultaat	-54.295	4.681	-49.614

1.7 Opmaken en vaststellen jaarrekening

De jaarrekening 2024 is opgemaakt door het bestuur op 7 mei 2025 en zal op het moment van publicatie zijn vastgesteld in de algemene vergadering van 24 mei 2025. De jaarrekening 2023 is in de algemene vergadering van 25 mei 2024 vastgesteld.

2. Grondslagen voor balanswaardering en resultaatbepaling

2.1 Algemeen

De geconsolideerde jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met de wettelijke bepalingen van Titel 9 Boek 2 BW en de Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving (RJ).

De waardering en de bepaling van het resultaat vinden plaats op basis van historische kosten, tenzij anders vermeld. Baten en lasten worden toegerekend aan het jaar waarop ze betrekking hebben. Winsten worden slechts genomen voor zover zij op balansdatum zijn gerealiseerd, tenzij anders vermeld. Verplichtingen en mogelijke verliezen die hun oorsprong vinden voor het einde van het verslagjaar, worden in acht genomen indien zij voor het opmaken van de jaarrekening bekend zijn.

2.2 Vreemde valuta

2.2.1 Functionele valuta

De posten in de jaarrekening van de groepsmaatschappijen worden gewaardeerd met inachtneming van de valuta van de economische omgeving waarin de groepsmaatschappij voornamelijk haar bedrijfsactiviteiten uitoefent (de functionele valuta). De euro is de functionele en presentatievaluta van DELA Groep.

2.2.2 Omrekening van vreemde valuta

Transacties in vreemde valuta gedurende de verslagperiode zijn in de jaarrekening verwerkt tegen de koers op transactiedatum. Activa en passiva in vreemde valuta die op actuele waarde worden gewaardeerd, worden omgerekend tegen de koers per balansdatum. Koersverschillen die optreden bij de afwikkeling van monetaire posten zijn in de resultatenrekening verwerkt in de periode dat zij zich voordoen.

Activa die volgens de verkrijgingsprijs worden gewaardeerd in een vreemde valuta, worden omgerekend tegen de wisselkoers op de transactiedatum (of de benaderde koers).

2.3 Herverzekeringscontracten

Uit hoofde van met herverzekeraars afgesloten contracten wordt DELA Groep gecompenseerd voor verliezen op uitgegeven verzekeringscontracten.

Herverzekeringspremies, provisies en uitkeringen evenals technische voorzieningen voor herverzekeringscontracten worden op dezelfde wijze verantwoord als de directe verzekeringen waarvoor de herverzekeringen zijn afgesloten. Het aandeel van herverzekeraars in de technische voorzieningen waartoe DELA Groep uit hoofde van haar herverzekeringscontracten gerechtigd is, wordt in mindering gebracht op de bruto technische voorzieningen. De kortlopende vorderingen op herverzekeraars zijn opgenomen onder de vorderingen.

De waardering van door en aan herverzekeraars verschuldigde bedragen geschiedt in overeenstemming met de voorwaarden van de herverzekeringscontracten. Verplichtingen uit herverzekering betreffen voornamelijk te betalen premies.

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

2.4 Immateriële vaste activa

De immateriële vaste activa worden gewaardeerd op het bedrag van de bestede kosten, verminderd met de cumulatieve afschrijvingen en indien van toepassing met bijzondere waardeverminderingen. De economische levensduur en de afschrijvingsmethode worden aan het einde van het boekjaar opnieuw beoordeeld. Bij eventuele significante wijzigingen worden de afschrijvingstermijn en de afschrijvingsmethode herzien. Voor de kosten van interne ontwikkeling wordt een wettelijke reserve gevormd ter hoogte van het geactiveerde bedrag.

Om vast te stellen of er voor een immaterieel vast actief sprake is van een bijzondere waardevermindering wordt verwezen naar paragraaf 2.8.

2.4.1 Goodwill

De bij acquisities betaalde goodwill is gewaardeerd tegen de op het moment van verkrijging vastgestelde reële waarde. Deze waarde is bepaald op basis van het bedrag dat betaald zou worden tussen onafhankelijke partijen die ter zake goed geïnformeerd zijn en tot transactie bereid zouden zijn. De goodwill wordt lineair afgeschreven op basis van de verwachte economische levensduur, die jaarlijks wordt beoordeeld. De huidige verwachte levensduur voor verschillende goodwill- posities ligt tussen de 20 jaar en 30 jaar.

2.4.2. Overgenomen verzekeringsportefeuilles

De toekomstige kasstromen van overgenomen verzekeringsportefeuilles zijn gewaardeerd tegen de op het moment van verkrijging vastgestelde reële waarde. Deze waarde is bepaald op basis van het bedrag dat betaald zou worden tussen onafhankelijke partijen die ter zake goed geïnformeerd zijn en tot transactie bereid zouden zijn. Deze waarde wordt lineair afgeschreven op basis van de verwachte economische levensduur, welke jaarlijks wordt beoordeeld. De huidige verwachte levensduur van overgenomen verzekeringsportefeuilles is 20 jaar, gerekend vanaf overnamedatum.

2.4.3. Softwaresystemen

Investerings in softwaresystemen worden geactiveerd en lineair afgeschreven over de verwachte levensduur met een maximum van 10 jaar.

2.5 Beleggingen

Hieronder wordt per beleggingscategorie de grondslag van waardering en resultaatbepaling beschreven. Het merendeel van de beleggingen wordt gewaardeerd tegen actuele waarde. Waar een nadere toelichting nodig is op de actuele waarde, is deze in hoofdstuk 5 bij de toelichting op de balanspost gegeven. Zowel ongerealiseerde als gerealiseerde winsten en verliezen ten gevolge van verkopen en waardeveranderingen van beleggingen worden in de resultatenrekening verantwoord. Transactiekosten samenhangend met de aan- of verkoop van beleggingen worden rechtstreeks in de resultatenrekening verantwoord.

2.5.1 Onroerende zaken

Onroerende zaken worden gewaardeerd tegen actuele waarde op balansdatum. Waardeveranderingen van beleggingen in onroerende zaken worden in de resultatenrekening verantwoord. Indien deze waardeveranderingen cumulatief positief zijn, wordt er ten laste van de vrije reserves een herwaarderingsreserve gevormd, waarbij met latente belastingen rekening wordt gehouden. In hoofdstuk 5.2 wordt een nadere toelichting gegeven op de waarderingsmethode.

2.5.2 Deelnemingen

Deelnemingen waarin invloed van betekenis kan worden uitgeoefend, worden gewaardeerd volgens de nettovermogenswaardemethode. Wanneer 20 procent of meer van de stemrechten uitgebracht kan worden, is er sprake van een wettelijk vermoeden van invloed van betekenis.

De nettovermogenswaarde wordt berekend volgens de grondslagen die gelden voor deze jaarrekening; voor deelnemingen waarvan onvoldoende gegevens beschikbaar zijn voor aanpassing aan deze grondslagen, wordt uitgegaan van de waarderingsgrondslagen van de desbetreffende deelneming.

Indien de waardering van een deelneming volgens de nettovermogenswaarde negatief is, wordt deze op nihil gewaardeerd. Indien en voor zover DELA Groep in deze situatie geheel of gedeeltelijk instaat voor de schulden van de deelneming, wordt een voorziening getroffen. De eerste waardering van deelnemingen is gebaseerd op de reële waarde van de identificeerbare activa en passiva op het moment van acquisitie. Daarna worden, uitgaande van de waarde bij eerste waardering, de grondslagen toegepast die gelden voor deze jaarrekening.

Deelnemingen waarop geen invloed van betekenis kan worden uitgeoefend, worden gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs. Indien sprake is van een duurzame waardevermindering vindt waardering plaats tegen deze lagere waarde. Afwaardering vindt plaats ten laste van de resultatenrekening.

De onder financiële vaste activa opgenomen vorderingen op deelnemingen worden gewaardeerd tegen de reële waarde van het verstrekte bedrag, gewoonlijk de nominale waarde, onder aftrek van noodzakelijk geachte voorzieningen.

2.5.3 Aandelen en andere niet-vastrentende waardepapieren

Aandelen worden gewaardeerd tegen reële waarde aan de hand van officiële noteringen in de financiële markten. Waardemutaties worden direct in de winst- en verliesrekening verantwoord.

2.5.4 Obligaties en andere vastrentende waardepapieren

Obligaties worden gewaardeerd tegen reële waarde aan de hand van officiële noteringen in de financiële markten.

2.5.5 Derivaten

DELA Groep heeft valutatermijncontracten en een optie op extra aandelen van een deelneming. Beide worden gewaardeerd tegen reële waarde. Daarnaast heeft DELA Groep converteerbare leningen. Er is bij deze leningen sprake van een samengesteld financieel instrument. Deze bevatten een lening en een embedded derivaat, namelijk de optie om de lening om te zetten in aandelen. Dit embedded derivaat wordt op reële waarde afzonderlijk gewaardeerd. De winst of het verlies uit de herwaardering naar reële waarde per balansdatum wordt onmiddellijk in de winst-en-verliesrekening verwerkt. Het betreft alle niet-beursgenoteerde stukken en deze worden gewaardeerd op basis van financiële modellen, de 'mark-to-model' methode. Indien afgeleide financiële instrumenten een negatieve waarde hebben, worden deze op de balans gerubriceerd onder de kortlopende schulden.

2.5.6 Hypothecaire leningen

Vorderingen uit hypothecaire leningen worden gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs. De directe kosten die samenhangen met het verstrekken van een hypothecaire lening worden opgenomen als aankoopkosten. Zij zijn onderdeel van de geamortiseerde kostprijs en worden geactiveerd op de balans. Op balansdatum wordt beoordeeld of er objectieve waarnemingen zijn voor bijzondere waardeverminderingen van de vorderingen uit hypothecaire leningen. Indien dit het geval is, dient dit verlies verantwoord te worden in de resultatenrekening.

2.5.7 Overige leningen

De beleggingen in bedrijfsleningen worden gewaardeerd tegen reële waarde.

Overige leningen met een vastgestelde rente worden gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs onder aftrek van een voorziening voor oninbaarheid.

2.5.8 Vastgoed-, infrastructuur-, land- en bosbouwfondsen

Participaties in vastgoed-, infrastructuur-, land- en bosbouwfondsen worden gewaardeerd tegen reële waarde. Deze post bevat beleggingen zonder frequente marktnotering. In hoofdstuk 5.2 wordt een nadere toelichting gegeven op de waarderingsmethode. Waardemutaties worden direct in de winst- en verliesrekening verantwoord. Voorts wordt voor de ongerealiseerde waardestijging een herwaarderingsreserve gevormd.

2.5.9 Hypotheekfondsen

Participaties in hypotheekfondsen worden gewaardeerd tegen reële waarde. Deze post bevat beleggingen zonder frequente marktnotering. In hoofdstuk 5.2 wordt een nadere toelichting gegeven op de waarderingsmethode. Waardemutaties worden direct in de winst- en verliesrekening verantwoord.

2.5.10 Beleggingen in liquide middelen

Beleggingen in liquide middelen worden gewaardeerd tegen reële waarde die gelijk is aan de nominale waarde.

2.5.11 Andere financiële beleggingen

De Andere financiële beleggingen worden gewaardeerd tegen reële waarde. Deze post bevat beleggingen zonder frequente marktnotering. In hoofdstuk 5.2 wordt een nadere toelichting gegeven op de waarderingsmethode. Waardemutaties worden direct in de winst- en verliesrekening verantwoord. Voorts wordt voor de ongerealiseerde waardestijging een herwaarderingsreserve gevormd. Uitzondering hierop is de kunstcollectie die tegen kostprijs wordt gewaardeerd.

2.6 Vorderingen

De vorderingen worden bij eerste verwerking opgenomen tegen de reële waarde en vervolgens gewaardeerd tegen de geamortiseerde kostprijs. Noodzakelijk geachte voorzieningen voor mogelijke verliezen als gevolg van oninbaarheid worden in mindering gebracht. Deze voorzieningen worden bepaald op basis van individuele beoordeling van de vorderingen.

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

2.7 Overige activa

2.7.1 Uitvaartcentra

De uitvaartcentra die in eigendom zijn van de uitvaartverzorgingsentiteit zijn als vastgoed in eigen gebruik aangemerkt. Waardering is op basis van verkrijgingsprijs, verminderd met de cumulatieve afschrijvingen en indien van toepassing met bijzondere waardeverminderingen. De afschrijvingen worden gebaseerd op de verwachte toekomstige gebruiksduur en worden berekend op basis van een vast percentage van 3 procent van de

verkrijgingsprijs, rekening houdend met een eventuele residuwaarde. Er wordt afgeschreven vanaf het moment van ingebruikneming. Op terreinen wordt niet afgeschreven. Periodiek groot onderhoud wordt volgens de componentenbenadering geactiveerd. Hierbij worden de totale uitgaven toegewezen aan de samenstellende delen.

2.7.2 Overige onroerende zaken in eigen gebruik

Overige onroerende zaken in eigen gebruik worden gewaardeerd op verkrijgingsprijs, verminderd met de cumulatieve afschrijvingen en indien van toepassing met bijzondere waardeverminderingen. De afschrijvingen worden gebaseerd op de verwachte toekomstige gebruiksduur en worden berekend op basis van een vast percentage van 3 procent van de verkrijgingsprijs, rekening houdend met een eventuele residuwaarde. Er wordt afgeschreven vanaf het moment van ingebruikneming. Op terreinen wordt niet afgeschreven. Periodiek groot onderhoud wordt volgens de componentenbenadering geactiveerd. Hierbij worden de totale uitgaven toegewezen aan de samenstellende delen.

2.7.3 Overige vaste bedrijfsmiddelen

De overige vaste bedrijfsmiddelen waaronder inventarissen en auto's zijn opgenomen tegen de aanschafwaarde verminderd met afschrijvingen op basis van de verwachte levensduur, rekening houdend met de eventuele restwaarde. Kosten voor groot onderhoud worden conform de componentenbenadering geactiveerd en afgeschreven over de verwachte levensduur. De afschrijving vindt lineair plaats. De afschrijvingstermijnen zijn als volgt:

- installaties: 10 jaar
- inventaris: 10 jaar
- rouwauto's: 8 jaar
- overige auto's: 5 jaar
- bedrijfskleding: 2 jaar
- laptops: 4 jaar

2.7.4 Voorraden

Voorraden worden gewaardeerd op verkrijgingsprijs onder toepassing van de FIFO-methode ('first in, first out') of lagere marktwaarde. De verkrijgingsprijs omvat alle kosten die samenhangen met de verkrijging, inclusief gemaakte kosten om de voorraden op de huidige plaats en in de huidige staat te houden. De lagere marktwaarde is de geschatte verkoopprijs onder aftrek van direct toerekenbare verkoopkosten. Bij de bepaling van de lagere marktwaarde wordt rekening gehouden met de incourantheid van de voorraden.

2.8 Bijzondere waardeverminderingen van vaste activa

Door DELA Groep wordt op balansdatum beoordeeld of er aanwijzingen zijn dat een vast actief aan een bijzondere waardevermindering onderhevig is geweest. Indien dergelijke indicaties aanwezig zijn, wordt de realiseerbare waarde van het actief vastgesteld. Indien het niet mogelijk is de realiseerbare waarde voor het individuele actief te bepalen, wordt de realiseerbare waarde bepaald van de kasstroom genererende eenheid waartoe het actief behoort. Hierbij wordt gebruik gemaakt van schattingen. Van een bijzondere waardevermindering is sprake als de boekwaarde van een actief hoger is dan de realiseerbare waarde. De realiseerbare waarde is de hoogste van de opbrengstwaarde en de bedrijfswaarde.

Indien wordt vastgesteld dat een bijzondere waardevermindering die in het verleden verantwoord is, niet meer bestaat of is afgenomen, wordt deze bijzondere waardevermindering teruggedraaid tot maximaal de boekwaarde die bepaald zou zijn indien geen bijzondere waardevermindering voor het actief zou zijn verantwoord.

Ook voor financiële instrumenten beoordeelt DELA Groep op iedere balansdatum of er objectieve aanwijzingen zijn voor bijzondere waardeverminderingen van een financieel actief of een groep van financiële activa. Bij aanwezigheid van objectieve aanwijzingen voor bijzondere waardeverminderingen wordt de omvang van het verlies uit hoofde van de bijzondere waardeverminderingen bepaald en direct verwerkt in de resultatenrekening.

Bij financiële activa die gewaardeerd zijn tegen aflossingswaarde, wordt de omvang van de bijzondere waardevermindering bepaald als het verschil tussen de boekwaarde van het actief en de best mogelijke schatting van de toekomstige kasstromen, contant gemaakt tegen de effectieve rentevoet van het financiële actief zoals die is bepaald bij de eerste verwerking van het instrument. Eventuele terugname van het waardeverminderingsverlies wordt beperkt tot maximaal het bedrag dat nodig is om het actief te waarderen op de geamortiseerde kostprijs. Het teruggenomen verlies wordt dan in de resultatenrekening verwerkt. Een waardeverminderingsverlies op goodwill zal in de toekomst niet meer worden teruggenomen.

2.9 Overlopende activa

De vorderingen worden tegen nominale waarde gewaardeerd. Noodzakelijk geachte voorzieningen voor mogelijke verliezen als gevolg van oninbaarheid worden in mindering gebracht.

2.10 Liquide middelen

Liquide middelen bestaan uit kas en banktegoeden. Rekening-courantschulden bij banken zijn opgenomen als kortlopende schulden onder schulden aan kredietinstellingen. Liquide middelen worden gewaardeerd tegen nominale waarde.

2.11 Aandeel derden

Het aandeel van derden in het groepsvermogen betreft het minderheidsbelang van derden in het eigen vermogen van geconsolideerde maatschappijen. Het aandeel van derden in het resultaat van geconsolideerde maatschappijen wordt in de winst-en-verliesrekening in mindering gebracht op het groepsresultaat.

Indien de aan het minderheidsbelang van derden toerekenbare verliezen het minderheidsbelang van derden in het eigen vermogen van de geconsolideerde maatschappijen overtreffen, komt het verschil en eventuele verdere verliezen volledig ten laste van DELA Groep, tenzij en voor zover de minderheidsaandeelhouder de verplichting heeft, en in staat is, om die verliezen voor haar rekening te nemen. Als de geconsolideerde maatschappijen vervolgens weer winst maken, komen die winsten volledig ten gunste van DELA Groep totdat de door DELA Groep voor haar rekening genomen verliezen zijn gecompenseerd.

2.12 Voorzieningen

2.12.1 Algemeen

Voorzieningen worden gevormd voor in rechte afdwingbare of feitelijke verplichtingen die op de balansdatum bestaan, waarbij het waarschijnlijk is dat een uitstroom van middelen noodzakelijk is en waarvan de omvang op betrouwbare wijze is te schatten.

De voorzieningen worden gewaardeerd tegen de beste schatting van de bedragen die noodzakelijk zijn om de verplichtingen per balansdatum af te wikkelen. De voorzieningen worden gewaardeerd tegen de contante waarde van de uitgaven die naar verwachting noodzakelijk zijn om de verplichtingen af te wikkelen, tenzij anders vermeld.

Wanneer de verwachting is dat een derde de verplichtingen vergoedt en wanneer het waarschijnlijk is dat deze vergoeding zal worden ontvangen bij de afwikkeling van de verplichting, wordt deze vergoeding als een actief in de balans opgenomen.

2.12.2 Pensioenvoorziening

2.12.2.1 Pensioenvoorziening Nederland

De pensioenregeling van de Nederlandse groepsmaatschappijen bestaat uit een beschikbare premieregeling. Deelnemers bouwen een pensioenkapitaal op waarmee op het moment van pensionering een pensioenuitkering aangekocht dient te worden.

De belangrijkste kenmerken van deze regeling zijn:

- werkgever betaalt maandelijks per werknemer een premie aan de uitvoerder;
- het pensioengevend loon is 1,1666 keer het in de kalendermaand uitgekeerde fulltime maandloon, met een maximum op jaarbasis. (2024: € 137.800);
- de pensioengrondslag waarover de werkgever premie inlegt is het pensioengevend loon minus de franchise (2024: € 17.545);
- de pensioenpremie die betaald wordt aan de uitvoerder bedraagt voor iedereen die na 1 januari 2022 in dienst is gekomen 22 procent. Voor medewerkers die vóór 1 januari 2022 in dienst waren is de pensioenpremie die betaald wordt aan de uitvoerder gebaseerd op een leeftijdsstaffel met oplopende premiepercentages.
- Voor medewerkers die vanaf 1 januari 2022 in dienst zijn getreden geldt een eigen bijdrage van 6 procent van de pensioengrondslag. Voor medewerkers die vóór 1 januari 2022 in dienst waren bedraagt de eigen bijdrage van de werknemer 4,5 procent van de pensioengrondslag.
- de regeling leidt niet tot enige verplichting op balansdatum, met uitzondering van verplichtingen die ontstaan uit nog niet betaalde premies.

Voor deelnemers is tevens een nabestaandenpensioen verzekerd ter grootte van 1,16 procent van pensioengrondslag maal het aantal dienstjaren vanaf deelname aan de pensioenregeling tot aan de pensioenrichtdatum. Het wezenpensioen bedraagt 20 procent van het nabestaandenpensioen. Bij arbeidsongeschiktheid is er sprake van premievrijstelling voor de deelnemers. Daarnaast is een aanvullende arbeidsongeschiktheidsuitkering verzekerd waarvan de hoogte van de uitkering afhangt van de mate arbeidsongeschiktheid.

Op de Nederlandse pensioenregelingen zijn de bepalingen van de Nederlandse Pensioenwet van toepassing. Er worden door DELA Groep op verplichte, contractuele of vrijwillige basis premies aan verzekeringsmaatschappijen betaald. De premies worden verantwoord als personeelskosten zodra deze verschuldigd zijn. Vooruitbetaalde premies worden opgenomen als overlopende activa indien dit tot een terugstorting leidt of tot een vermindering van toekomstige betalingen. Nog niet betaalde premies worden als verplichting op de balans opgenomen.

2.12.2.2 Pensioenvoorziening België

In België is er eveneens sprake van een beschikbare premieregeling. Op het moment van pensionering heeft de deelnemer de keuze om het kapitaal eenmalig uit te laten betalen of om dit bedrag om te zetten in een periodieke pensioenuitkering. De belangrijkste kenmerken van deze pensioenregeling zijn:

- werkgever betaalt maandelijks een premie aan de uitvoerder;
- de premie bedraagt 4 procent van het referentieloon, verhoogd met 4,4 procent belasting;
- het referentieloon bedraagt 13,92 maal het bruto maandloon.

Er is tevens een overlijdensverzekering voor de werknemer afgesloten, waarbij de nabestaanden een overlijdenskapitaal ontvangen als de werknemer overlijdt vóór de einddatum. In geval van arbeidsongeschiktheid door ziekte, bevalling of een privé-ongeval, ontvangt de verzekerde een vervangingsinkomen.

2.12.2.3 Pensioenvoorziening Duitsland

In Duitsland worden de wettelijke pensioenpremies afgedragen middels de maandelijkse sociale verzekeringspremies. Er is geen aanvullend bedrijfspensioen.

2.12.3 Voorziening jubilea

De voorziening jubilea wordt opgenomen voor verwachte lasten gedurende het dienstverband. De voor de bepaling van de voorziening gehanteerde actuariële methode staat bekend als Projected Unit Credit-methode. Hierbij wordt rekening gehouden met toekomstige salarisstijgingen, overlevings- en arbeidsongeschiktheidskansen en dergelijke. Voor de algemene salarisstijging 2,0 procent (2023: 2,0 procent). De Prognosetafel AG 2024 en de WIA/IVA-ervaringscijfers zijn toegepast. De aldus berekende verplichting is contant gemaakt tegen 3,4 procent (2023: 3,2 procent).

2.12.4 Latente belastingverplichtingen

Voor in de toekomst te betalen belastingbedragen uit hoofde van verschillen tussen commerciële en fiscale balanswaarderingen wordt een voorziening getroffen ter grootte van de som van deze verschillen vermenigvuldigd met het geldende belastingtarief. Op deze voorziening worden in mindering gebracht de in de toekomst te verrekenen belastingbedragen uit hoofde van beschikbare voorwaartse verliescompensatie, voor zover het waarschijnlijk is dat de toekomstige fiscale winsten beschikbaar zullen zijn voor verrekening. De voorziening voor latente belastingverplichtingen wordt gewaardeerd tegen nominale waarde.

De berekening van de latente belastingverplichtingen geschiedt tegen de belastingtarieven die op het einde van het verslagjaar gelden of tegen de tarieven die in de komende jaren gelden, voor zover deze al bij wet zijn vastgesteld. In Nederland bedraagt het belastingtarief 19 procent over een winst van € 200.000 en 25,8 procent daarboven per eind 2024. In België bedraagt het belastingtarief 25 procent per eind 2024. In Duitsland wordt rekening gehouden met het geldende nominale tarief van 30 procent.

2.12.5 Overige voorzieningen

Indien het effect van de tijdswaarde van geld materieel is, worden de overige voorzieningen gewaardeerd tegen de contante waarde van de uitgaven die naar verwachting noodzakelijk zijn om de betreffende verplichtingen af te wikkelen. Discontering vindt plaats op basis van een disconteringsvoet voor belastingen die zowel de actuele marktrente als de specifieke risico's met betrekking tot de verplichting weergeeft. Indien het effect van de tijdswaarde van geld niet materieel is, worden de overige voorzieningen gewaardeerd tegen de nominale waarde. Tenzij anders vermeld, worden de overige voorzieningen gewaardeerd tegen de contante waarde.

2.13 Discretionaire winstdeling

Winstdeling wordt actuariel berekend en is discretionair. De winstdeling is op voordracht van het bestuur en de rvc vastgesteld door de algemene vergadering. De verwerking van de discretionaire winstdeling vindt plaats via de post technische voorzieningen. De toevoeging van het bedrag dat DELA Groep onder de technische voorzieningen voor discretionaire winstdeling heeft bestemd, geschiedt ten laste van het resultaat.

2.14 Technische voorziening

2.14.1 Algemeen

Het bepalen van de technische voorzieningen is een proces dat van nature wordt omgeven met onzekerheden. De werkelijke uitkeringen zijn afhankelijk van factoren zoals sociale, economische en demografische trends, inflatie, beleggingsrendementen, gedrag van polishouders en aannames over de ontwikkeling van sterfte. Het gebruik van andere aannames voor deze factoren dan de tariefsgrondslagen die nu in de jaarrekening zijn gebruikt, zou een materieel effect kunnen hebben op de technische voorzieningen en verzekeringstechnische lasten (zie ook 5.10 toereikendheidstoets).

2.14.2 Uitvaartverzekeringen

Voor uitkeringen uit hoofde van verzekeringspolissen die naar verwachting in de toekomst worden gedaan, wordt een verplichting opgenomen zodra de polis van kracht is. De verplichtingen voor uitvaartverzekeringen voor eigen rekening en risico bestaan uit de (met tariefsinterest) verdisconteerde waarde van de (op basis van tariefsterfte) verwachte toekomstige uitkeringen (inclusief reeds toegekende winstdeling) aan polishouders of andere begunstigten, onder aftrek van toekomstige premies.

Het overgrote deel van de technische voorziening voor uitvaartverzekeringen voor eigen rekening en risico zoals gesloten in Nederland is berekend volgens de zuivere nettomethode tegen 2,75 procent interest en op basis van de door het Actuarieel Genootschap gepubliceerde overlevingstafel GBMV 1995-2000, waarbij gebruik wordt gemaakt van grondslagen met betrekking tot sterfte en interest. Voor verzekeringen tegen tijdelijke premiebetaling is de rekenrente voor de periode na einddatum premiebetaling 2 procent.

Voor de technische voorzieningen van de in 2021 overgenomen Yarden-portefeuille worden grondslagen gehanteerd die behoren bij een waardering op reële waarde ten tijde van de overnamedatum. De rekenrente is gemiddeld 1,3 procent en de sterfte is gebaseerd op de prognosetafel 2020 van het Koninklijk Actuarieel Genootschap. Ook is rekening gehouden met onnatuurlijk verval, gebaseerd op ervaringscijfers en met het actuele kostenniveau op het moment van overname. Daarnaast zijn er twee additionele voorzieningen inzake de Yarden-portefeuille:

- DELA heeft op het moment van de overname een voorziening gevormd van € 62,4 miljoen waaruit toekomstige indexatie van de pakketpolissen van Yarden wordt gefinancierd. Inmiddels is een aantal jaren indexatie toegekend. Er is op het moment van overname een inschatting gemaakt van deze toekomstige indexaties. De reële waarde van deze voorziening is vervolgens de contante waarde van deze onttrekkingen.
- Daarbovenop heeft DELA gegarandeerd dat nabestaanden de eerste 10 jaren na de overname het tekort aan inflatie niet hoeven te betalen. Deze tekorten zijn op het moment van overname ingeschat en verdisconteerd met als resultante de reële waarde van deze toezegging.

Het overgrote deel van de technische voorziening voor uitvaartverzekeringen voor eigen rekening en risico zoals gesloten in België is berekend volgens de zuivere nettomethode tegen de gebruikelijke interestvoeten en overlevingstafels ten tijde van de ingangsdata van de polissen, waarbij gebruik wordt gemaakt van grondslagen met betrekking tot sterfte en interest. De verwachte uitkeringen zijn gebaseerd op de grondslagen van het tarief zoals dat is vastgesteld bij het afsluiten van de polis.

De technische voorziening voor DELA Sorgenfrei Leben wordt berekend volgens de zuivere nettomethode tegen 2 procent interest. De sterftetekansen zijn gebaseerd op sterftetafels zoals geproduceerd door de Deutsche Aktuarvereinigung.

Voor de technische voorzieningen van de in 2022 overgenomen verzekeringsportefeuille in Duitsland worden grondslagen gehanteerd die behoren bij een waardering op reële waarde ten tijde van de overnamedatum. De rekenrente is gemiddeld 2,5 procent en de sterfte is gebaseerd op de prognosetafel 2022 van het Koninklijk Actuarieel Genootschap.

2.14.3 Overlijdensrisicoverzekering

Voor het DELA LeefdoorPlan wordt de technische voorziening berekend volgens de zuivere nettomethode tegen 3 procent interest en op basis van de prognosetafels zoals deze ten tijde van de introductie van het tarief door het Koninklijk Actuarieel Genootschap zijn gepubliceerd.

De technische voorziening voor DELA Activ Leben wordt berekend volgens de zuivere netto methode tegen 3 procent interest vermeerderd met een voorziening voor onverdiende premie. De sterftetekansen zijn gebaseerd op sterftetafels zoals ten tijde van de introductie geproduceerd door de Deutsche Aktuarvereinigung.

2.14.4 Spaarverzekeringen

Voor het DELA CoöperatiespaarPlan wordt de technische voorziening berekend volgens de opgebouwde poliswaarde op grond van de ingelegde spaarpremies, de reeds toegekende winstaandelen alsmede de interestvoet behorende bij het tarief.

2.14.5 Premies

De premies bevatten opslagen voor dekking van de kosten. Wanneer de premies worden ontvangen of invorderbaar zijn geworden, vallen de opslagen vrij en zijn deze beschikbaar voor dekking van de werkelijke kosten, waaronder begrepen doorlopende kosten en acquisitiekosten.

2.14.6 Acquisitiekosten

De geactiveerde acquisitiekosten worden op de voorziening in mindering gebracht.

2.15 Langlopende schulden

Langlopende schulden hebben een looptijd van langer dan één jaar en worden bij de eerste verwerking gewaardeerd tegen reële waarde, die bij aanvang gelijk is aan de geamortiseerde kostprijs. Transactiekosten die direct zijn toe te rekenen aan de verwerving van de schulden worden in de waardering bij eerste verwerking opgenomen. Langlopende schulden worden na eerste verwerking gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs, zijnde het ontvangen bedrag rekening houdend met agio of disagio en onder aftrek van transactiekosten. Indien er geen sprake is van (dis)agio is deze gelijk aan de nominale waarde.

Het verschil tussen de bepaalde boekwaarde en de uiteindelijke aflossingswaarde wordt op basis van de effectieve rente gedurende de geschatte looptijd van de schulden in de resultatenrekening als interestlast verwerkt.

2.16 Kortlopende schulden

Kortlopende schulden worden op dezelfde manier gewaardeerd als langlopende schulden, echter hebben de kortlopende schulden een looptijd van gelijk aan of korter dan 1 jaar.

2.17 Overlopende passiva

De overlopende passiva worden tegen nominale waarde gewaardeerd.

2.18 Leasing

DELA Groep heeft geen financial leasecontracten. Leaseovereenkomsten die niet kwalificeren als financiële lease, worden aangemerkt als operationele lease. Bij operationele leases worden de leasebetalingen lineair over de looptijd van de lease ten laste van het resultaat verwerkt.

2.19 Opbrengstverantwoording

2.19.1 Premieopbrengsten

De brutopremies bestaan uit de premies die door de polishouders zijn verschuldigd voor afgesloten verzekeringscontracten. De brutopremies exclusief belastingen en andere heffingen uit hoofde van verzekeringscontracten worden als opbrengst opgenomen wanneer deze verschuldigd zijn door de polishouder. Voor koopsomcontracten wordt de premie opgenomen als bate wanneer deze verschuldigd is, waarbij de eventuele kosten- en risicodekkingen worden uitgesteld en in het resultaat worden opgenomen in een constante verhouding tot de lopende verzekering.

2.19.2 Herverzekeringspremies

De herverzekeringspremies omvatten de premies uit hoofde van afgesloten herverzekeringscontracten. Deze worden naar evenredigheid van de looptijd van het contract als last opgenomen in de resultatenrekening.

2.19.3 Omzet uitvaartbedrijf

De opbrengsten van het uitvaartbedrijf worden genomen op het moment dat de prestaties zijn geleverd.

2.19.4 Overige omzet

Onder de overige omzet zijn de opbrengsten verantwoord die voortvloeien uit andere dan operationele activiteiten van DELA Groep.

2.19.5 Netto-omzet

Netto-omzet omvat de opbrengsten uit levering van goederen en diensten onder aftrek van kortingen en dergelijke, van over de omzet geheven belastingen en na eliminatie van transacties binnen DELA Groep. Eén van deze eliminaties ziet toe op de uitkeringen bij de verzekeraar die worden aangewend voor een uitvaart bij de uitvaartverzorger.

2.20 Acquisitiekosten

Acquisitiekosten zijn de kosten die direct samenhangen met het afsluiten van verzekeringen, die afhankelijk zijn van en betrekking hebben op het verkrijgen van nieuwe of op verlenging van bestaande verzekeringscontracten. De acquisitiekosten bestaan uit aan derden betaalde provisies inzake verzekeringsproducten. De acquisitiekosten worden in mindering gebracht op de technische voorzieningen en in tien jaar afgeschreven ten laste van het resultaat. De jaarlijkse provisies worden gesaldeerd met de in het jaar teruggevorderde retourprovisies. Acquisitiekosten worden in mindering gebracht op de technische voorzieningen voor zover zij kunnen worden terugverdiend uit het verwachte brutoresultaat van de onderliggende nieuwe productie van dat jaar. De afschrijvingsperiode wordt periodiek beoordeeld. Indien van toepassing wordt de afschrijvingslast aangepast aan de kortere afschrijvingsperiode. De afschrijvingsperiode is vastgesteld op 10 jaar.

Als onderdeel van de toereikendheidstoets vindt jaarlijks een beoordeling van bijzondere waardevermindering plaats op de toegerekende acquisitiekosten, waarbij wordt vastgesteld of de toekomstige bijdrage uit de verzekeringsproducten voldoende is om de toegerekende kosten te kunnen dekken.

2.21 Personeelsbeloningen

Lonen, salarissen en sociale lasten zijn verwerkt in de resultatenrekening voor zover ze verschuldigd zijn aan werknemers en de belastingautoriteiten.

2.22 Overige baten en lasten

Dit zijn posten die voortvloeien uit de gewone bedrijfsuitoefening maar op grond van aard, de omvang, het incidentele karakter buiten het operationele resultaat worden gehouden. Dit met het doel om de analyse en de vergelijkbaarheid van het operationeel resultaat over de jaren heen te bevorderen.

2.23 Afschrijvingen op immateriële en vaste activa

Immateriële vaste activa en vaste bedrijfsmiddelen worden vanaf het moment van ingebruikneming afgeschreven over de verwachte toekomstige gebruiksduur van het actief. Op terreinen wordt niet afgeschreven. Indien een schattingswijziging plaatsvindt van de economische levensduur, worden de toekomstige afschrijvingen aangepast.

Boekwinsten en -verliezen uit de incidentele verkoop van materiële vaste activa worden verantwoord onder de bijzondere baten en lasten.

2.24 Belastingen

De belasting over het resultaat wordt berekend over het resultaat voor belastingen in de resultatenrekening, rekening houdend met fiscaal compensabele verliezen (voor zover niet opgenomen in de latente belastingvorderingen) en vrijgestelde winstbestanddelen en na bijtelling van niet-afrekbare kosten. Tevens wordt rekening gehouden met wijzigingen in het te hanteren belastingtarief.

3. Toelichting op het kasstroomoverzicht

Het kasstroomoverzicht is opgesteld volgens de indirecte methode.

De geldmiddelen in het kasstroomoverzicht bestaan uit de liquide middelen, met uitzondering van deposito's met een looptijd langer dan drie maanden. Kasstromen in vreemde valuta zijn omgerekend tegen de koersen per maandultimo.

Ontvangsten en uitgaven uit hoofde van interest, ontvangen dividenden en huren, en winstbelastingen zijn opgenomen onder de kasstroom uit operationele activiteiten. De verkrijgingsprijs van een verworven groepsmaatschappij is opgenomen onder de kasstroom uit investeringsactiviteiten, voor zover betaling in geld heeft plaatsgevonden. De geldmiddelen die in de verworven groepsmaatschappij aanwezig zijn, zijn op de aankoopprijs in mindering gebracht.

4. Risicoparagraaf

4.1 Solvabiliteitspositie

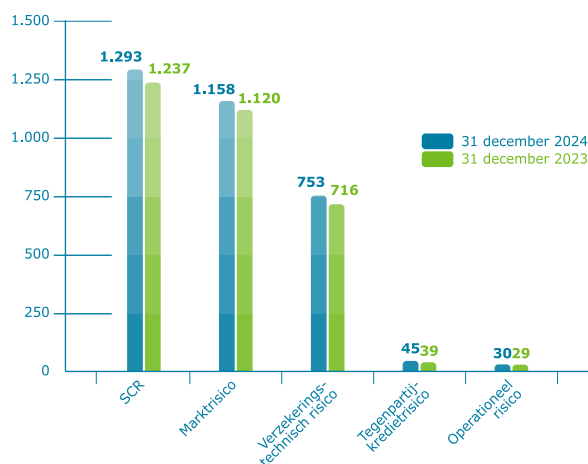
De solvabiliteitspositie van DELA Groep wordt op basis van het standaardmodel onder Solvency II bepaald.

De Solvency II-ratio is in 2024 enigszins gedaald als gevolg van ontwikkelingen in rente, inflatie en verwachte kosten. Uit stresstesten bleek dat de solvabiliteitspositie robuust is, maar dat DELA Groep gevoelig is voor scenario's met een lage rente en een lage inflatie.

4.1.1 Ontwikkeling solvabiliteitskapitaalvereiste

De samenstelling van het kapitaalvereiste is in de onderstaande grafiek weergegeven.

Samenstelling SCR

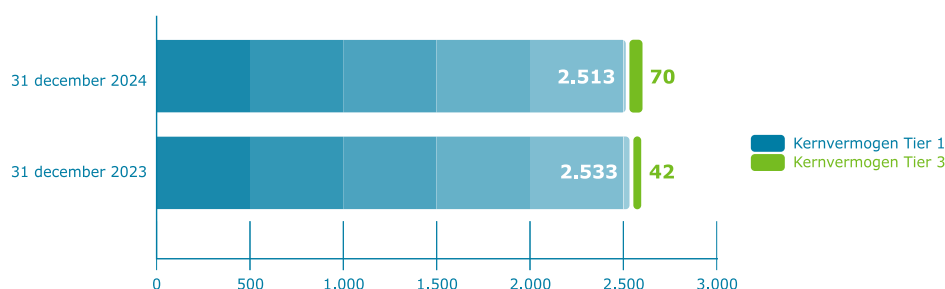


Duidelijk is dat de verzekeringstechnische risico's en de marktrisico's de grootste risico's zijn. Zowel voor de marktrisico's als voor de verzekeringstechnische risico's geldt dat zowel de bruto posities (zonder rekening te houden met de mitigerende werking van de winstdeling) als de netto posities enigszins zijn toegenomen.

4.1.2 Ontwikkeling kernvermogen

Het kernvermogen is in 2024 nauwelijks veranderd. De samenstelling van het kernvermogen is in de onderstaande grafiek weergegeven (bedragen in € miljoen).

Samenstelling kernvermogen



'Kernvermogen tier 2' en 'niet in aanmerking komend' zijn nihil

Het kernvermogen is net als vorig jaar vrijwel geheel tier 1 kernvermogen. Alle bestanddelen van tier 1 staan volledig ter vrije beschikking van DELA. Het tier 3 vermogen betreft een netto positie van een actieve uitgestelde belastingpositie op de Belgische fiscus.

4.2 Risicoprofiel

DELA Groep staat bloot aan een groot palet aan risico's. In hoofdstuk Onze governance van het verslag groepsdirectie zijn de belangrijkste risicogebieden weergegeven in het risicoprofiel. Tevens zijn in dit hoofdstuk de ontwikkelingen in 2024 ten aanzien van de belangrijkste risico's opgenomen.

De verschillende risico's worden in de onderstaande paragrafen nader toegelicht. Om de leesbaarheid te vergroten worden niet alle risico's in detailniveau besproken en zijn enkele risico's samengevoegd.

Duurzaamheidsrisico's zijn onderdeel van de risicocategorieën die in de volgende paragrafen aan de orde komen. Voor een uitgebreide toelichting op duurzaamheidsrisico's wordt verwezen naar het hoofdstuk duurzaamheid in het verslag groepsdirectie.

4.2.1 Financiële risico's

Tot de financiële risico's behoren marktrisico's, verzekeringstechnische risico's, kredietrisico en liquiditeitsrisico.

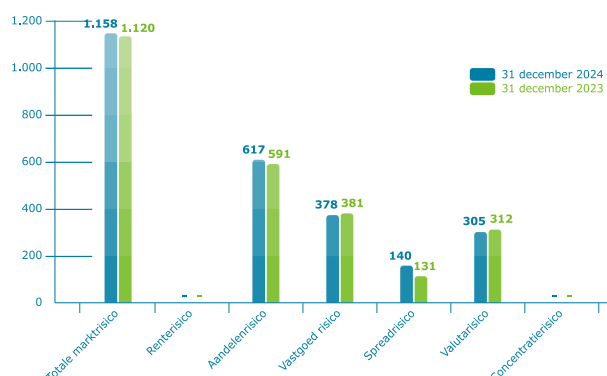
4.2.1.1 Marktrisico's

Het marktrisico is het risico op mogelijke verliezen door ongunstige ontwikkelingen op de financiële markten. De waarde van de beleggingen en de waarde van de verplichtingen hangen af van de ontwikkelingen op de financiële markten, de samenstelling van de beleggingsportefeuille en de kenmerken van de verzekeringsverplichtingen.

DELA Groep heeft het marktrisico in belangrijke mate gemitigeerd door haar winstdelingsregeling en premiemaatregel, maar ook door derivaten waarmee een deel van het valutarisico gemitigeerd wordt. DELA Groep hanteert met betrekking tot haar beleggingsbeleid tevens het 'prudent person'-principe en periodiek worden volledige en/of partiële ALM-studies uitgevoerd om te toetsen of het beleggingsbeleid nog passend is.

In de onderstaande grafiek is de ontwikkeling van het marktrisico, gekwantificeerd op basis van het standaardmodel gepresenteerd (bedragen in € miljoen).

Ontwikkeling marktrisico



De financiële markten herstelden in 2024 verder van de koersdaling in 2022. De rente is in de loop van het jaar ten opzichte van 2023 enigszins gedaald. Ook de inflatie is afgenomen.

De kapitaalvereisten voor de diverse marktrisico's wijzigden beperkt in 2024. Per saldo nam het kapitaalvereiste voor het geheel aan marktrisico's enigszins toe.

Onder het duurzaamheidsrisico valt onder andere het risico van klimaatveranderingen. DELA Groep wordt hier zowel direct mee geconfronteerd als indirect via haar beleggingen. In 2024 is de impact van klimaatrisico's wederom nader geanalyseerd, ditmaal in de uitgevoerde ALM-studie. De risico's die klimaatverandering met zich meebrengt, hebben beperkte invloed op de dekkingsgraad, premiestijging en solvabiliteit. Bij de inprijzing van klimaatgerelateerde risico's zien we dat de premiestijging hoger is dan in het basisscenario. De solvabiliteit blijft in de verschillende klimaatscenario's overeind.

4.2.1.2 Verzekeringstechnische risico's

Het verzekeringstechnisch risico is het risico dat de omvang en het tijdstip van uitkeringen niet overeenstemmen met de verwachtingen zoals opgenomen in de premiestelling. DELA Groep mitigeert het verzekeringstechnisch risico o.a. door winstdelingsregeling en de premieaantregel maar ook door herverzekering, (medische) acceptatie en het continu aandacht hebben voor de kostenontwikkeling.

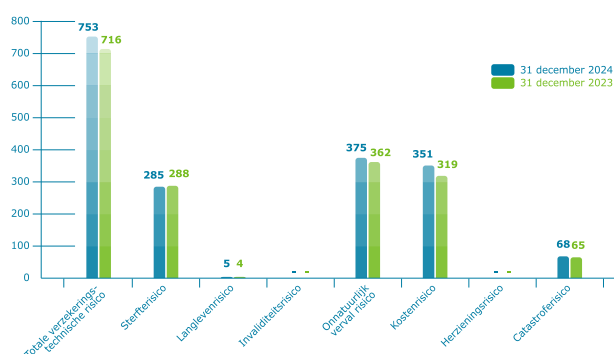
DELA Groep staat alleen bloot aan het levensverzekeringsrisico aangezien het alleen levensverzekeringen voert. De portefeuille van DELA Groep bestaat voor een belangrijk deel uit uitvaartverzekeringen. Hierbij worden aparte tarieven voor Nederland, België en Duitsland gebruikt. Deze tarieven zijn gebaseerd op de specifieke kenmerken en uitgangspunten (rekenrente, kosten, overlevingstafels) die in het betreffende land passend zijn. Jaarlijks wordt onderzocht of deze uitgangspunten passen bij de ontwikkeling van betreffende portefeuilles. De portefeuille is groot in aantal en omvang. Hierdoor is de kans op schommelingen in de resultaten beperkt.

Daarnaast voert DELA Groep in Nederland en Duitsland een tijdelijke overlijdensrisicoverzekering. De verzekerde kapitalen zijn hierbij aanzienlijk hoger dan bij de uitvaartverzekeringen. Voor deze portefeuille wordt gebruik gemaakt van herverzekering om de volatiliteit van de resultaten te beperken.

Tot slot voert DELA Groep in Nederland een spaarproduct. Het overlijdensrisico in deze portefeuille is beperkt tot 10 procent van de opgebouwde waarde.

In grafiek hieronder is de opbouw van het verzekeringstechnisch risico grafisch weergegeven (bedragen in € miljoen).

Opbouw verzekeringstechnisch risico



Ook voor de verzekeringstechnische risico's geldt dat deze beperkt wijzigden in 2024. Relatief nam het kostenrisico het meeste toe vooral als gevolg van kosteninflatie. Per saldo nam het kapitaalvereiste voor het geheel aan verzekeringstechnische risico's enigszins toe.

Het standaardmodel bevat geen uitvaartkosteninflatierisico. Hoewel dit inflatierisico het risico van de polishouders is, is dit risico toch van belang aangezien een stijging van de uitvaartkosten direct leidt tot een premiestijging. DELA Groep streeft naar een goede dienstverlening aan leden tegen een zo laag mogelijke premie. In de ORSA wordt hier dan ook specifiek aandacht aan besteed. DELA Groep heeft in enige mate invloed op de ontwikkeling van de uitvaartkosteninflatie en volgt de ontwikkeling van de uitvaartkosteninflatie nauwgezet gedurende het jaar.

4.2.1.3 Kredietrisico

Kredietrisico (ook wel: tegenpartijkredietrisico) is het risico dat verliezen optreden door een onverwacht in gebreke blijven of een onverwachte verslechtering van de kredietwaardigheid van de tegenpartijen en debiteuren van een verzekeraar. Dit betreft met name vorderingen inzake hypotheek, herverzekeraars, derivaten en overige vorderingen op debiteuren. De omvang van het kredietrisico is in 2024 gestegen. Kredietrisico is geen materieel risico voor DELA Groep.

4.2.1.4 Liquiditeitsrisico

Dit is het risico dat DELA Groep op enig moment niet aan haar financiële verplichtingen jegens polishouders of andere crediteuren kan voldoen, omdat activa niet snel genoeg verhandeld kunnen worden. Het liquiditeitsrisico wordt binnen Solvency II niet in een kapitaalstelsel (SCR) uitgedrukt. DELA Groep dient voldoende liquiditeiten ter beschikking te hebben om claims uit te kunnen betalen die voortvloeien uit de gesloten verzekeringsovereenkomsten, maar ook om de overige jaarlijkse lasten te kunnen betalen. DELA Groep maakt gebruik van de kredietfaciliteiten bij de custodian van de aandelen en obligaties. DELA heeft gedurende 2024 voldaan aan haar financiële verplichtingen jegens polishouders en andere crediteuren.

4.2.2 Operationele risico's

Naast de financiële risico's kent DELA Groep ook operationele risico's. Dit zijn risico's die voortkomen uit invloeden van buitenaf, uit het falen van mensen, processen en systemen. Onderstaand wordt nader ingegaan op de belangrijkste operationele risicogebieden.

Operationele risico's doen zich voor op alle niveaus binnen de organisatie. De beheersmaatregelen zijn derhalve ook vastgelegd in verschillende specifieke beleidsdocumenten, protocollen en procesbeschrijvingen.

Dit risicodomein is binnen DELA Groep opgebouwd uit de volgende subrisico's:

4.2.2.1 Interne en externe fraude

DELA Groep maakt onderscheid tussen interne en externe frauderisico's. Interne fraude is fraude gepleegd door een medewerker van DELA Groep waarbij de medewerker ongeoorloofde activiteiten onderneemt om zichzelf te verrijken en DELA Groep benadeeld wordt. Hieronder vallen malversaties, onterechte onkostendeclaratie, moedwillig onjuiste urendeclaraties etc. Externe fraude is gepleegd door iemand van buiten DELA Groep (externe partijen, leveranciers, klanten etc.) waarbij ongeoorloofde activiteiten worden ondernomen waarmee DELA Groep mee wordt geconfronteerd. DELA Groep accepteert geen enkele vorm van interne en externe fraude in haar risicobereidheid. Door de aanwezigheid van diverse beheersmaatregelen, zoals onder meer functiescheidingen en het vier-ogen principe, welke vastgelegd zijn in beleidsdocumenten (bijv. fraudebeleid) en procesbeschrijvingen worden de interne frauderisico's op laag ingeschat en de externe frauderisico's op midden ingeschat.

In 2024 zijn er ten aanzien van dit subrisico twee gevallen van externe fraude vastgesteld. Hoewel geen van deze incidenten een significante impact had op de bedrijfsvoering zijn deze incidenten geëvalueerd en waar nodig zijn aanvullende maatregelen getroffen, zoals bijvoorbeeld het aanscherpen van werkinstructies en/of protocollen.

4.2.2.2 Werkomstandigheden en veiligheid

De risico's die hieronder vallen, hebben betrekking op verliezen als gevolg van handelingen die niet in overeenstemming zijn met wetgeving op het gebied van werkomstandigheden, gezondheid of veiligheid of als gevolg van gebeurtenissen in verband met ongelijkheid of discriminatie. DELA Groep accepteert geen verhoogde risico's t.a.v. de gezondheid en veiligheid van haar medewerkers in haar risicobereidheid. Door de aanwezigheid van diverse beheersmaatregelen die vastgelegd zijn in beleidsdocumenten (bijv. ARBO-beleid) en protocollen worden deze risico's voor DELA Groep laag ingeschat. In 2024 hebben er ten aanzien van dit subrisico een of meerdere

incidenten plaatsgevonden. Hoewel geen van deze incidenten een significante impact had op de bedrijfsvoering zijn deze incidenten geëvalueerd en waar nodig zijn aanvullende maatregelen getroffen, zoals bijvoorbeeld het aanscherpen van werkinstructies en/of protocollen.

4.2.2.3 Fysieke activa

Dit betreffen de risico's op verlies van of schade aan het hoofdkantoor, de uitvaartcentra en crematoria als gevolg van natuurrampen of andere gebeurtenissen. DELA Groep accepteert geen risico's met betrekking tot de beschikbaarheid van haar uitvaartfaciliteiten. Door de aanwezigheid van diverse beheersmaatregelen die vastgelegd zijn in beleidsdocumenten en procedures worden deze risico's op midden ingeschat. In 2024 hebben er ten aanzien van dit subrisico een of meerdere incidenten plaatsgevonden. Hoewel geen van deze incidenten een significante impact had op de bedrijfsvoering zijn deze incidenten geëvalueerd en waar nodig zijn aanvullende maatregelen getroffen, zoals bijvoorbeeld het aanscherpen van werkinstructies en/of protocollen.

4.2.2.4 Systeemfalen en procesmanagement

Dit betreffen risico's op verstoringen van bedrijfsactiviteiten als gevolg van systeemfalen. Hiertoe behoren ook de thema's cyberrisico's en informatiebeveiliging. Daarnaast zijn dit de risico's waarbij sprake is van verliezen als gevolg van falende transactieverwerking of procesbeheer of als gevolg van relaties met leveranciers. Tot die laatste behoort ook verslaggevingsrisico.

DELA Groep heeft in haar risicobereidheid een aantal statements geformuleerd:

- DELA Groep accepteert geen risico's met betrekking tot verstoringen van IT / telecomsystemen, die leiden tot substantiële verstoring van de bedrijfskritische operationele processen;
- DELA Groep accepteert geen risico's die de reputatie van DELA wezenlijk in gevaar brengen; DELA Groep accepteert geen risico's met betrekking tot beheerste bedrijfsvoering.

Door de aanwezigheid van diverse beheersmaatregelen die vastgelegd zijn in beleidsdocumenten (bijvoorbeeld informatiebeveiligingsbeleid en procesmanagementbeleid), procesbeschrijvingen en protocollen worden de risico's op het vlak van procesmanagement en systeemfalen gedeeltelijk gemitigeerd en door DELA Groep op midden ingeschat. In 2024 hebben er ten aanzien van dit subrisico een of meerdere incidenten plaatsgevonden. Hoewel geen van deze incidenten een significante impact had op de bedrijfsvoering zijn deze incidenten geëvalueerd en waar nodig zijn aanvullende maatregelen getroffen, zoals bijvoorbeeld het aanscherpen van werkinstructies en/of protocollen.

Zoals genoemd valt onder het risico op falende transactieverwerking of procesbeheer tevens het verslaggevingsrisico. Dit is het risico dat de financiële en niet- financiële rapportages van de onderneming substantieel onjuiste of onvolledige informatie bevatten. Tevens betreft dit het risico dat interne en externe belanghebbenden niet tijdig kennis kunnen nemen van de rapportages. Dit risico wordt binnen DELA Groep onder andere beheerst door maatregelen en procedures die in verschillende beleidsdocumenten zijn vastgelegd en in praktijk worden gebracht, zoals het Beleid externe verslaglegging volgens de richtlijnen van de Jaarverslaggeving (RJ) en het Beleid inzake openbaarmaking SFCR en rapportages aan de toezichthouder.

4.2.3 Integriteitsrisico's

Integriteitsrisico's gaan gepaard met het gevaar voor aantasting van de reputatie of bestaande of toekomstige bedreiging van vermogen of resultaat als gevolg van ontoereikende naleving van hetgeen bij of krachtens enig wettelijk voorschrift is voorgeschreven. Binnen DELA Groep wordt dit risico in de basis gemonitord vanuit de compliance functie op basis van de thema's in de systematische integriteitsrisicoanalyse (SIRA). Het resterende risico wordt derhalve als beperkt ervaren en hiervoor hoeft geen aanvullend kapitaal aangehouden te worden.

De thema's in SIRA zijn:

- Organisatie- en medewerkers integriteit: onder organisatie-integriteit vallen thema's als governance en uitbesteding. Medewerkersintegriteit heeft betrekking op de integriteit van het bestuur, het intern toezichthoudende orgaan en de interne en externe medewerkers. Onderwerpen die hiermee samenhangen zijn bijvoorbeeld pre- employmentscreeningen, vakbekwaamheid en belangenverstrengeling.
- Klant-ketenintegriteit: dit betreft zowel de integriteit van de klanten als het integere gedrag van de organisatie richting deze klanten. Daarnaast betreft het de integriteit van de keten waarin de onderneming opereert. Thema's die hieronder vallen zijn bijvoorbeeld zorgplicht en bestrijding van witwassen en terrorismefinanciering.
- Marktintegriteit: dit betreft de integriteit van de (financiële) markt(en). Mededinging en marktmisbruik maken hiervan onderdeel uit.
- Integriteit verwerking persoonsgegevens: dit betreft de integriteit van de data die binnen DELA Groep gebruikt worden (denk aan bewerking en beveiliging van persoonsgegevens).

4.2.4 Strategische risico's

Dit zijn onzekerheden die een belemmering kunnen vormen voor de implementatie van de langetermijnstrategie. Deze risico's kunnen de buitenlandse expansie of het handhaven van het bedrijfsmodel waarin het kunnen geven van winstdeling essentieel is, belemmeren. Deze risico's worden vooral ondervangen door een gedegen strategieproces. Dit proces wordt begeleid door externe consultants, waarop de rvc toezicht houdt. Bij de implementatie worden business cases gehanteerd om de benodigde investeringen te toetsen en beheersbaar te houden. Daarnaast wordt in de jaarlijkse ORSA geanalyseerd welke risico's een potentiële bedreiging vormen voor de continuïteit van DELA Groep. Uit stresstesten bleek dat de solvabiliteitspositie robuust is, maar dat DELA Groep gevoelig is voor scenario's met een lage rente en een lage inflatie. Indien nodig worden voorbereidende maatregelen getroffen of andere keuzes gemaakt. De belangrijkste randvoorwaarden en maatregelen zijn uitgewerkt in het kapitaalbeleid dat jaarlijks geëvalueerd wordt. Het risico wordt derhalve als beperkt ervaren en hiervoor hoeft geen aanvullend kapitaal aangehouden te worden.

De externe ontwikkelingen die impact kunnen hebben op de strategie worden continu gemonitord en meegenomen in het lopende strategieproces.

4.2.5 Reputatierisico

Het reputatierisico is het risico op schade door reputatieverlies. Reputatieverlies kan optreden als gevolg van incidenten, gerelateerd aan de risicocategorieën die in het risicoprofiel zijn beschreven. Het reputatierisico wordt beheerst door het actief invulling geven aan reputatiemanagement, met als belangrijke pijler het incidentenmanagement. Hierbij worden mogelijke reputatierisico's en de bijbehorende uitstralingseffecten tijdig geïdentificeerd en eventuele managementacties tijdig in gang gezet. Ook zijn de ondernemingscultuur en gewenste toon aan de top belangrijke pijlers om dit risico te mitigeren, ondersteund door opleidingsprogramma's, de administratieve organisatie en interne beheersing. Het risico wordt daarom als beperkt ervaren en hiervoor hoeft geen aanvullend kapitaal aangehouden te worden.

5. Toelichting op de balans

5.1 Immateriële vaste activa

Immateriële vaste activa, verloop

<i>Bedragen x € 1.000</i>	2024	2023
Boekwaarde per 1 januari	151.215	134.910
Investerings	22.957	31.112
Afwaarderingen	-1.093	-2.442
Verwerving als gevolg van acquisities	3.775	-
Afschrijvingen	-13.350	-12.365
Boekwaarde per 31 december	163.504	151.215

Immateriële vaste activa, cumulatief

<i>Bedragen x € 1.000</i>	31-12-2024	31-12-2023
Verrijingsprijzen	413.574	386.842
Cumulatieve waardeverminderingen en afschrijvingen	-250.070	-235.627
Boekwaarde per 31 december	163.504	151.215

Immateriële vaste activa, specificatie

<i>Bedragen x € 1.000</i>	Goodwill	Overgenomen verzekerings- portefeuilles	Software- systemen	Overig	Totaal
Boekwaarde 31-12-2023	74.191	9.001	67.104	919	151.215
Investerings	-	-	22.957	-	22.957
Verwerving als gevolg van acquisities	3.775	-	-	-	3.775
Afwaarderingen	-1.093	-	-	-	-1.093
Afschrijvingen	-2.359	-611	-10.074	-306	-13.350
Boekwaarde 31-12-2024	74.514	8.390	79.987	613	163.504

De investeringen gedurende het boekjaar 2024 hebben voornamelijk betrekking op investeringen in meerdere softwaresystemen.

De afwaardering heeft betrekking op de goodwill van Salarise B.V.

De acquisitie heeft betrekking op goodwill van de overgenomen uitvaartondernemingen Aerde-Hof & Dochter B.V. en Begrafenis Onderneming Dordrecht en omstreken Beheer B.V.

Per jaareinde ziet nog € 19,1 miljoen van de goodwillpositie toe op overgenomen Nederlandse en Belgische uitvaartactiviteiten. De waardering van deze goodwillpositie ultimo jaareinde is sterk afhankelijk van enerzijds het verwachte rendement alsmede ook de verwachte toekomstige exploitatieresultaten. Indien deze grootheden in de toekomst afwijken van de huidige inschattingen kan dit een effect hebben op de boekwaarde.

Per jaareinde is de goodwillpositie die betrekking heeft op de overname van Yarden € 55,4 miljoen. De afloop hiervan hangt samen met de uitloop van de Yarden-portefeuille.

5.2 Beleggingen

DELA Groep beheert risicoposities met behulp van periodieke Asset & Liability Management (ALM)–studies met het doel op de lange termijn beleggingsresultaten te realiseren die de interestverplichtingen uit hoofde van verzekeringscontracten en deposito's overtreffen en daarnaast de winstdelingambities waarmaken. De belangrijkste beleggingsdoelstelling in het verzekeringsbedrijf is de maximalisatie van het beleggingsrendement binnen het toegestane risicokader.

5.2.1 Onroerende zaken

Onroerende zaken, verloop

<i>Bedragen x € 1.000</i>	<i>Ref.</i>	<i>2024</i>	<i>2023</i>
Boekwaarde per 1 januari		530.956	595.829
Investeringsen		11.772	23.193
Herwaarderingen		-11.487	-29.691
Herrubricering uitvaartcentra		-	20.852
Desinvesteringen		-23.940	-79.226
Boekwaarde per 31 december		507.301	530.956
Verkrijgingsprijzen		488.679	500.847
Cumulatieve waardemutaties		18.622	30.109
Boekwaarde per 31 december		507.301	530.956

Onroerende zaken betreffen investeringen in direct vastgoed. Op de balans van DELA Groep zijn geen vastgoedbeleggingen opgenomen vanuit operationele leasing waarbij DELA de lessee is. Om een betere geografische spreiding van vastgoedbeleggingen te bewerkstelligen zijn vanaf 2020 delen van de vastgoedportefeuille verkocht en is er geïnvesteerd in internationale vastgoedfondsen (beleggingscategorie: vastgoedfondsen). De waardering van het vastgoed (excl. crematoria en uitvaartcentra) dat ultimo 2024 nog in de portefeuille zit, is in 2024 met circa 17 procent in waarde gedaald. De markthuur steeg voor deze assets met ongeveer 2 procent. Ultimo 2024 bedroeg de totale waarde van deze portefeuille 11,9 keer de markthuur (2023: 11,6 keer).

Over de desinvesteringen is een positief resultaat van € 3,1 miljoen gerealiseerd. Het verkoopresultaat wordt bepaald door het verschil tussen de nettoverkoopopbrengst en de waardering op de balans per verkoopdatum.

De overige onroerende zaken zijn allemaal dienstbaar aan de bedrijfsactiviteiten.

In het volgende overzicht is een verdeling van onroerende zaken naar soort weergegeven.

Onroerende zaken, specificatie

<i>Bedragen x € 1.000</i>	31-12-2024	31-12-2023
Winkels	42.760	67.855
Woningen	2.825	4.020
Crematoria	295.185	304.724
Uitvaartcentra	106.346	98.464
Kantoren	30.520	33.665
Overig	29.665	22.228
Totaal	507.301	530.956

De beleggingen in winkels bestaan hoofdzakelijk uit winkelpanden op A-1 locaties en winkelcentra verspreid over Nederland.

Overige onroerende zaken hebben betrekking op DomusDELA en lopende projecten. De fair value van DomusDELA Vastgoed (€ 15,1 miljoen) en Klooster (€ 3,8 miljoen) is in 2023 extern getaxeerd.

Per 31-12-2024 waren er geen onroerende zaken in ontwikkeling.

Onroerende zaken, bedragen in resultatenrekening

<i>Bedragen x € 1.000</i>	2024	2023
Huurinkomsten	40.680	43.298
Overige baten en lasten	-18.822	-25.603
Exploitatiekosten	-18.395	-13.533
Totaal	3.463	4.161

De huurcontracten voor commercieel vastgoed worden opgesteld op basis van ROZ-model 2012. Circa 45 procent van de contracten hebben een looptijd en worden automatisch verlengd, als er niet opgezegd wordt. Circa 57 procent van de contracten met looptijd hebben een verlengingsregel van 5 jaar, overige hebben diverse looptijden (meestal 1 of 3 jaar). 25 procent van de contracten loopt voor onbepaalde tijd, op ieder moment opzegbaar met inachtneming van een opzegtermijn van een jaar. Er zijn geen koopopties opgenomen in de contracten.

De negatieve Overige baten en lasten komen voornamelijk voort uit een ongerealiseerde waardedaling van de onroerende zaken. Dit is onderdeel van de beleggingsopbrengsten.

DELA Groep heeft aangaande leegstand een beperkte omvang aan exploitatiekosten.

Contractuele verplichtingen per balansdatum

<i>Bedragen x € 1.000</i>	31-12-2024	31-12-2023
Voor nieuwbouw	-	45
Voor herontwikkeling	4.185	-
Totaal	4.185	45

In de waardebepaling van onroerende zaken zijn schattingen opgenomen. Daarom bestaat er een mate van onzekerheid in de waardering en dient er bij de waardering altijd met een bandbreedte rekening gehouden te worden. De nauwkeurigheid van een taxatie van een courant object wordt geacht te liggen binnen een bandbreedte van 10 procent (+/-) van de waarde. Hieronder wordt de waarderingsmethode per categorie onroerende zaak toegelicht.

Waarderingsmethode van winkels, woningen, kantoren en parkeerplaatsen

De waardering van de onroerende zaken wordt onder meer gebaseerd op beschikbare marktgegevens en wordt samengesteld door externe taxateurs. De taxaties worden uitgevoerd conform RICS Taxatiestandaarden en conform het reglement van de NRVt. Zowel de RICS Taxatiestandaarden als het reglement van de NRVt voldoen aan de 'International Valuation Standards' en derhalve voldoen de taxaties hier ook aan. De methode is afhankelijk van het type vastgoed. In de vastgoedportefeuille is de BAR/NAR-methode, de huurwaardekapitalisatiemethode en de Discounted cashflow (DCF) methode gehanteerd. Minimaal één keer in de 3 jaar wordt de waarde door onafhankelijke, externe deskundigen vastgesteld door middel van een full valuation op basis van onderhandse verkoopwaarde in verhuurde staat. In de tussenliggende jaren wordt de waarde gebaseerd op een hertaxatie die ook door de externe deskundigen wordt verricht. De gehele portefeuille is gewaardeerd door de externe taxateur CBRE. De taxateur beschikt over een ISAE3402 type II verklaring. De verantwoordelijke taxateurs zijn ingeschreven bij het NRVt. De gehanteerde disconteringsvoet ligt tussen de 2 procent en 7 procent, afhankelijk van de gehanteerde risico-opslag die per complex wordt vastgesteld. De Gross initial yield ligt tussen 3,2 procent en 19,1 procent. Indien er definitieve en onvoorwaardelijke overeenstemming is over de verkoop van een onroerende zaak wordt de onroerende zaak gewaardeerd tegen de overeengekomen koopsom.

Winkels

Voor het bepalen van de actuele waarde van de winkels zijn de volgende berekeningsmethoden gehanteerd: de huurwaardekapitalisatiemethode of de DCF-methode. De taxateur maakt een afweging met welke methode hij het best de waarde kan bepalen. Bij winkels wordt voornamelijk de huurwaardekapitalisatiemethode gehanteerd, bij winkelcentra voornamelijk de DCF-methode. Bij de huurwaardekapitalisatiemethode wordt de actuele waarde bepaald aan de hand van de brutomarkthuurwaarde van de verhuurbare vloeroppervlakten van de gebouwen en/of terreinen, verminderd met onroerende zaak gebonden zakelijke en andere lasten en gerelateerd aan een onder de huidige marktomstandigheden reëel geacht nettorendement.

Woningen

Voor de bepaling van de actuele waarde van de woningen wordt de DCF-methode gebruikt. Bij deze berekening wordt uitgegaan van een rendement gedurende een beschouwperiode van 10 jaar. De cashflows bestaan uit huurinkomsten en eventuele uitpondopbrengsten, verminderd met onroerende zaak gebonden zakelijke en andere lasten.

Kantoren

Voor kantoren is het in de markt gangbaar om deze objecten te waarderen op basis van de inkomstenbenadering en de vergelijkingsmethodiek. Derhalve is de waardering tot stand gekomen door middel van een gecombineerde BAR/NAR-DCF rekenmethodiek.

Waarderingsmethode van crematoria

Crematoria worden gewaardeerd tegen de actuele waarde op balansdatum. Voor de bepaling van deze actuele waarde wordt bij crematoria ouder dan 5 jaar de DCF-methode en huurwaardekapitalisatiemethode gebruikt. De gehanteerde discount rates zijn marktconform en liggen tussen 9,25 procent en 10,25 procent. Minimaal één keer in de 5 jaar wordt de waarde door onafhankelijke, externe deskundigen vastgesteld. In de tussenliggende jaren wordt de actuele waarde intern vastgesteld. Het extern waarderen vindt roulerend in de tijd over de portefeuille plaats, waardoor jaarlijks altijd een gedeelte van de portefeuille door een onafhankelijke, externe deskundigen is vastgesteld.

De crematoria jonger dan 5 jaar worden gewaardeerd op basis van de stichtingskosten, aangezien deze periode als opstartfase aangemerkt wordt. Daarnaast wordt jaarlijks met een intern rekenmodel getoetst of er een bijzondere waardevermindering moet plaatsvinden.

Door het gebrek aan actuele transacties in de markt die gebruikt kunnen worden om het taxatieproces te valideren, heeft het taxeren van onroerende zaken een aanzienlijk verhoogde graad van onzekerheid. In geval er sprake is van verkooptransacties in de periode waarin de jaarrekening wordt opgemaakt waarbij er afwijkingen zijn tussen de verkoopwaarde en de taxatiewaarde, vindt waardering van de onroerende zaak plaats tegen de gerealiseerde verkoopwaarde. Verkoopresultaten en waardeveranderingen van op marktwaarde gewaardeerde onroerende zaken worden verwerkt in de resultatenrekening. Via de resultatenrekening worden deze waardeveranderingen, mits deze (op pandniveau) cumulatief positief zijn, verwerkt in de herwaarderingsreserve waarbij met latente belastingen rekening wordt gehouden. Hierbij wordt rekening gehouden met de oorspronkelijke kostprijs waarbij geen correctie wordt gemaakt voor afschrijvingen.

Waarderingsmethode van uitvaartcentra

De uitvaartcentra die eigendom zijn van de verzekeraar (of één van haar deelnemingen) zijn als beleggingsvastgoed aangemerkt. Deze uitvaartcentra worden gewaardeerd tegen de actuele waarde op balansdatum. Voor de bepaling van deze actuele waarde wordt bij uitvaartcentra ouder dan 5 jaar de huurwaardekapitalisatiemethode toegepast. Minimaal één keer in de 5 jaar wordt de waarde door onafhankelijke, externe deskundigen vastgesteld. In de tussenliggende jaren wordt de actuele waarde intern vastgesteld. Het extern waarderen vindt roulerend in de tijd over de portefeuille plaats, waardoor jaarlijks altijd een gedeelte van de portefeuille door een onafhankelijke, externe deskundigen is vastgesteld.

De uitvaartcentra jonger dan 5 jaar worden gewaardeerd op basis van de stichtingskosten, aangezien deze periode als opstartfase aangemerkt wordt en daarom de beste inschatting is van de actuele waarde.

Waardeveranderingen worden in de resultatenrekening verantwoord. Indien deze waardeveranderingen cumulatief positief zijn, wordt er ten laste van de vrije reserves een herwaarderingsreserve gevormd, waarbij met latente belastingen rekening wordt gehouden. Herwaarderingsreserves worden op objectniveau gevolgd.

5.2.2 Deelnemingen

Deelnemingen, specificatie

Bedragen x € 1.000	Aandeel in geplaatst kapitaal	31-12-2024	31-12-2023
- Société d'Étude et de Service pour la Crémation N.V., Rue des Nutons 329, Charleroi	35%	1.345	1.287
- Neo Joule B.V., Sintelstraat 27, Maasbracht	18%	1.400	1.400
- Salarise B.V., Hoofdstraat 244, Driebergen-Rijsenburg	25%	-	657
- Jelsumerhof Beheer B.V., Sem Dresdenstraat 2A, Leeuwarden		-	198
Totaal		2.745	3.542

Deelnemingen, verloop

Bedragen x € 1.000	2024	2023
Boekwaarde per 1 januari	3.542	4.464
Desinvesteringen	-198	-712
Resultaat deelneming	58	65
Afwaarderingen	-657	-275
Boekwaarde per 31 december	2.745	3.542

- DELA Funerals Assistance 1 BVBA heeft een 35 procent belang in Société d'Étude et de Service pour la Crémation N.V., een crematorium;
- DELA Holding N.V. heeft een 18,4 procent belang in deelneming Neo Joule B.V. Neo Joule B.V. is opgericht voor onderzoek naar andere crematiemethoden.

Voor Elkaar Holding N.V. heeft het 25 procent belang in Salarise B.V. afgewaardeerd. Wegens uitblijven van succes is besloten om hier niet verder in te investeren. Het afwikkelplan is in werking gezet.

DELA Uitvaartverzorging N.V. heeft haar 25 procent belang in uitvaartonderneming Jelsumerhof B.V. in 2024 verkocht.

The Right Meal B.V. was in 2023 failliet verklaard. In 2024 is het faillissement afgewikkeld. Per eind 2023 was deze positie al afgewaardeerd naar € 0.

5.2.3 Overige financiële beleggingen

Overige financiële beleggingen, verloop

<i>Bedragen x € 1.000</i>	Boekwaarde 31-12-2023	Aankopen	Verkopen en aflossingen	Herwaarde- ring en andere mutaties	Boekwaarde 31-12-2024
Aandelen en andere niet-vastrentende waardepapieren	1.949.308	1.265.802	-1.379.635	320.935	2.156.410
Obligaties en andere vastrentende waardepapieren	2.438.535	1.089.120	-907.671	79.110	2.699.094
Derivaten	14.749	-	-	-14.749	-
Hypothecaire leningen	150.175	4.234	-15.007	-632	138.770
Overige leningen	187.397	211.217	-148.810	5.520	255.324
Vastgoedfondsen	1.740.192	171.526	-21.290	7.527	1.897.955
Infrastructuurfondsen	1.087.047	22.418	-	37.928	1.147.393
Land- en bosbouwfondsen	250.547	92.087	-26.575	18.261	334.320
Hypotheekfondsen	389.016	8.500	-	13.869	411.385
Beleggingen in liquide middelen	72.010	-	-	-13.565	58.445
Andere financiële beleggingen	28.718	64.592	-	-4.365	88.945
Totaal	8.307.694	2.929.496	-2.498.988	449.839	9.188.041

In februari 2024 heeft een herstructurering plaatsgevonden binnen de beleggingen van DELA Natura, welke tot gevolg had dat een deel van de aandelen en obligaties zijn verkocht en opnieuw aangekocht, hetgeen tot uitdrukking komt in de mutaties bij aan- en verkopen t.a.v. aandelen en obligaties in bovenstaand verloopoverzicht.

Niet-afgedekte valutapositities

<i>Bedragen x € 1.000</i>	31-12-2024	31-12-2023
Amerikaanse dollar	1.268.471	1.003.116
Hong Kong dollar	183.138	159.946
Britse pond	143.395	137.804
Zuid-Koreaanse won	139.305	157.489
Japanse yen	121.410	125.525
Singaporese dollar	105.457	108.272
Australische dollar	97.029	110.613
Indiase roepie	91.836	72.206
Mexicaanse peso	84.193	87.274
Nieuwe Taiwanese dollar	80.236	88.848
Overig	544.755	594.539
Totaal	2.859.224	2.645.632

De niet-afgedekte valutapositities zijn bepaald op basis van het doorkijkprincipe aangezien dit het daadwerkelijke valutarisico weergeeft. De vergelijkende cijfers zijn hierop aangepast, het valutarisico van 2023 is hierdoor € 92 miljoen lager dan in de jaarrekening van 2023 weergegeven.

Aandelen en obligaties

Alle aandelen en obligaties zijn beursgenoteerd.

De modified duration is een maat voor de rentegevoeligheid. De modified duration van de obligaties en andere leningen bedraagt gemiddeld 4,7.

Aandelen, geografisch verdeeld

Bedragen x € 1.000	31-12-2024	31-12-2023
Noord-Amerika	36,9%	36,0%
Azië-Pacific	33,7%	32,8%
Europa	25,3%	25,5%
Midden Oosten	2,4%	2,4%
Latijns Amerika	1,8%	3,3%
Totaal	100,0%	100,0%

Aandelen, verdeling naar sector

Bedragen x € 1.000	31-12-2024	31-12-2023
Informatie Technologie	21,4%	20,3%
Financiële instellingen	21,2%	18,9%
Luxe consumentengoederen	12,3%	12,3%
Industrie	12,1%	11,7%
Gezondheidszorg	8,6%	9,1%
Consumptiegoederen	7,4%	6,7%
Communicatiediensten	5,3%	6,6%
Energie	3,9%	5,4%
Grondstoffen	3,6%	4,6%
Vastgoed	2,4%	2,6%
Nutsbedrijven	1,8%	1,8%
Totaal	100,0%	100,0%

Vastrentende waardepapieren, verdeling naar rating

Bedragen x € 1.000	31-12-2024	31-12-2023
AAA	26,6%	31,7%
AA	12,9%	14,6%
A	6,6%	6,8%
BBB	17,9%	16,6%
< BBB	29,4%	21,9%
Overige	6,5%	8,4%
Totaal	100,0%	100,0%

Derivaten

De waardering van de derivaten (valutatermijn contracten) vindt plaats op basis van de 'mark-to-model' benadering. De gemiddelde resterende looptijd van deze contracten bedraagt 10 weken. Per 31 december 2024 waren ook derivaten (valutatermijn contracten) aanwezig, maar was de waarde negatief waardoor deze aan de passivazijde onder de kortlopende schulden zijn geclassificeerd.

Hypothecaire leningen

De hypothecaire leningen betreffen directe investeringen in hypotheekleningen, alle met NHG verstrekt. De actuele waarde van de hypothecaire leningen bedraagt € 138,7 miljoen. De actuele waarde van de onderpanden op de hypothecaire leningen bedraagt € 352,4 miljoen per eind 2024.

Overige leningen

In 2024 heeft Voor Elkaar Holding N.V. (VEH) een aanvullende converteerbare lening verstrekt aan Prikkl ter grootte van € 1 miljoen. De vergoeding over de lening bedraagt een vaste rente van 6 procent en loopt tot 2027. In 2027 heeft VEH de optie om de lening om te zetten in een aandelenbelang. Daarnaast zijn er in de overeenkomst nog 2 call opties op aandelen opgenomen. De waarde van het conversierecht en de call opties zijn niet betrouwbaar te bepalen. Hierdoor zijn deze uit voorzichtigheid op € 0 gewaardeerd.

Vastgoedfondsen

De vastgoedfondsen zijn niet-beursgenoteerd. De waardering van de vastgoedfondsen betreft de reële waarde, waarbij de DCF-methode is gehanteerd. Deze waardering wordt van de fondsmanagers overgenomen en betreft de waarderingmethode die ook gebruikt wordt bij het verhandelen van eigendomsstukken, over het algemeen de INREV-waardering. De waardering voldoet aan algemene aanvaardbare waarderingmethoden. Deze waardering wordt uitgevoerd door een externe taxateur/waardeerder. Van de meeste fondsen ontvangen wij een ISAE3402 Type II rapport of equivalent daarvan.

Van alle vastgoedfondsen wordt een controleverklaring, indien nog niet beschikbaar een statusupdate van de audit, van de externe accountant bij de waardering of jaarrekening ontvangen voordat de jaarrekening van DELA Groep is vastgesteld. Hiermee bestaat er voldoende zekerheid over de betrouwbaarheid van de door fondsmanagers verantwoorde waarderingen, er blijft echter in beperkte mate sprake van schattingsonzekerheden die van nature aanwezig zijn bij de door het fonds gehouden investeringen.

Infrastructuurfondsen en land- en bosbouwfondsen

De infrastructuurfondsen en land- en bosbouwfondsen zijn niet-beursgenoteerd. De waardering van de fondsen betreft de reële waarde en wordt van de fondsmanagers overgenomen. Bij waardering van de fondsen is de DCF-methode gehanteerd. Bij de waardering van de fondsen wordt over het algemeen een grondslag gelijk aan de INREV-methode gehanteerd. Vastgesteld is dat deze standaarden slechts marginaal van elkaar afwijken. De waardering wordt uitgevoerd door een externe taxateur/waardeerder. We ontvangen van de meeste fondsen een ISAE3402 Type II rapport of equivalent daarvan. De controleverklaring van de externe accountant bij de waardering of jaarrekening van de fondsen, indien nog niet beschikbaar een statusupdate van de audit, wordt voor een aantal fondsen pas ontvangen nadat de jaarrekening van DELA Groep is vastgesteld. Analyse heeft uitgewezen dat er voldoende zekerheid bestaat over de betrouwbaarheid van de door fondsmanagers verantwoorde waarderingen, er blijft echter in beperkte mate sprake van schattingsonzekerheden die van nature aanwezig zijn bij de door het fonds gehouden investeringen.

Hypotheekfondsen

Het hypotheekfonds is niet-beursgenoteerd en bestaat uit investeringen in niet-NHG hypotheekleningen. De waardering van het hypotheekfonds betreft de reële waarde en wordt van de fondsmanagers overgenomen. Bij de waardering van het hypotheekfonds is de DCF-methode gehanteerd. Het fonds past lokale boekhoudstandaarden toe die door DELA geëvalueerd worden op toepasbaarheid binnen de eigen waarderinggrondslagen. De waardering wordt intern uitgevoerd en getoetst door de externe accountant van het fonds. We ontvangen een ISAE3402 Type II rapport daarvan. De controleverklaring van de externe accountant bij de jaarrekening van het fonds wordt ontvangen voordat de jaarrekening van DELA Groep is vastgesteld. Hiermee bestaat er voldoende zekerheid bestaat over de betrouwbaarheid van de verantwoorde waarderingen, er blijft echter in beperkte mate sprake van schattingsonzekerheden die van nature aanwezig zijn bij door het fonds gehouden investeringen.

Per balansdatum bedraagt de loan-to-value 64,6 procent (2023: 70,1 procent).

Beleggingen in liquide middelen

Beleggingen in liquide middelen hebben betrekking op vorderingen en schulden die direct verband houden met de beleggingsportefeuilles met een afgegeven mandaat aan de vermogensbeheerder.

Andere financiële beleggingen

De onder de Andere financiële beleggingen opgenomen bedragen hebben betrekking op de kunstcollectie, belangen in niet-beursgenoteerde participatiemaatschappijen en een leningenfonds. De kunstcollectie is tegen kostprijs of lagere marktwaarde gewaardeerd. Ultimo 2024 bedraagt deze € 4,3 miljoen (2023: € 4,1 miljoen). De waarde van het leningenfonds bedraagt ultimo 2024 € 73,3 miljoen (2023: 13,2 miljoen). De marktwaarde van participatiemaatschappijen is gebaseerd op de DCF-methode.

Het leningenfonds is niet-beursgenoteerd en bestaat uit investeringen in bedrijfsleningen. De waardering van het leningenfonds betreft de reële waarde en wordt van de fondsmanagers overgenomen. Bij de reële waardering van het leningenfonds zijn de standaarden gehanteerd die aansluiten bij IFRS en US GAAP. DELA heeft vastgesteld dat deze standaarden slechts marginaal afwijken van de DELA-grondslagen. De waardering wordt uitgevoerd door een externe waardeerder. We ontvangen van het fonds een ISAE3402 Type II rapport. Voordat de jaarrekening van DELA Groep is vastgesteld ontvangt DELA in ieder geval een controleverklaring, danwel een audit statement, van de accountant waarmee er voldoende zekerheid bestaat over de betrouwbaarheid van de verantwoorde waarderingen, er blijft echter in beperkte mate sprake van schattingsonzekerheden die van nature aanwezig zijn bij door het fonds gehouden investeringen.

Securities lending

DELA Groep leent aandelen en obligaties uit. Om het risico voor DELA Groep te beperken, dienen de leners hiervoor onderpand (collateral) te storten. Hierbij is cash-collateral niet toegestaan en aan de lenende partijen worden strenge eisen gesteld. Om het risico verder te beperken worden de volgende aanvullende restricties opgelegd:

- alleen tegenpartijen met een rating van minimaal A- volgens S&P;
- onderpand alleen staatsobligaties van OECD-landen met een rating van minimaal AA- volgens S&P;
- de marktwaarde van het onderpand dient minimaal 102 procent te bedragen van de marktwaarde van de uitgeleende effecten;
- aandelen op onze engagementlijst worden niet uitgeleend. Engagement is het proces waarbij actief gebruik gemaakt wordt van rechten als aandeelhouder.

De marktwaarde van de uitgeleende stukken per 31-12-2024 bedraagt € 182,3 miljoen (2023: € 408,4 miljoen). De waarde van het onderpand bedraagt € 188,4 miljoen (2023: € 421,8 miljoen).

5.3 Vorderingen

Vorderingen, specificatie

Bedragen x € 1.000	31-12-2024	31-12-2023
Latente belastingvorderingen	120.365	116.498
Vennootschapsbelasting	61.761	81.945
Belastingen en premies sociale verzekeringen	16.190	26.215
Vordering op de pensioenuitvoerder	1.679	-
Leningen u/g bestuur	-	85
Debiteuren	25.163	20.326
Vorderingen uit verzekeren	-290	-279
Overige vorderingen	19.100	16.009
Totaal	243.968	260.799

De overige vorderingen hebben een looptijd van korter dan een jaar, behalve de latente belastingvorderingen.

Op de latente belastingposities wordt saldering toegepast. In de tabel hieronder is een specificatie gegeven van de verschillende latente posities die gezamenlijk gepresenteerd zijn op de actiefzijde van de balans, waarbij als gevolg van saldering ook negatieve bedragen in zijn opgenomen. Dit betreft per saldo een latente belastingvordering op de Nederlandse fiscus.

Latente belastingvorderingen, specificatie

<i>Bedragen x € 1.000</i>	31-12-2024	31-12-2023
Inzake andere fiscale waardering van:		
- technische voorziening	90.588	100.024
- verliesverrekening voorgaande jaren	83.040	86.218
- eerste kosten	45.703	37.199
- effecten	-30.309	-31.554
- onroerende zaken	-72.033	-78.822
- overig	3.376	3.433
Totaal	120.365	116.498

Bij de waardering van de verlieslatentie wordt de realiseerbaarheid van de post getoetst middels projecties van toekomstige fiscale winsten. In deze toekomstprojecties zitten schattingsrisico's. Deze risico's zitten voornamelijk binnen de schattingen van toekomstige beleggingsresultaten en toekomstige winstdelingen. De verlieslatentie is gedaald door correcties in de belastingaangiften van voorgaande jaren.

5.4 Overige activa

Onroerende zaken in eigen gebruik, verloop

<i>Bedragen x € 1.000</i>	2024	2023
Boekwaarde per 1 januari	31.998	49.995
Investerings	5.866	5.726
Herwaarderingen	-2.744	-970
Herrubricering uitvaartcentra	-	-20.852
Verwerving als gevolg van acquisitie	3.848	-
Desinvesteringen	-9.796	-1.383
Afschrijvingen	-1.717	-519
Boekwaarde per 31 december	27.455	31.998
Aanschafwaarde	117.686	117.768
Afschrijvingen en herwaarderingen	-90.231	-85.770
Boekwaarde per 31 december	27.455	31.998

Over de desinvesteringen is een boekverlies van € 33.000 gerealiseerd (2023: boekverlies € 232.000).

Overige vaste bedrijfsmiddelen, verloop

<i>Bedragen x € 1.000</i>	2024	2023
Boekwaarde per 1 januari	30.942	26.025
Investerings	11.670	11.616
Verwerving als gevolg van acquisities	501	-
Desinvesteringen	-225	-1.087
Afschrijvingen	-8.224	-5.612
Boekwaarde per 31 december	34.664	30.942
Aanschafwaarde	177.819	165.873
Cumulatieve afschrijvingen	-143.155	-134.931
Boekwaarde per 31 december	34.664	30.942

Over de desinvesteringen is geen boekresultaat gerealiseerd (2023: boekwinst € 17.000).

5.5 Groepsvermogen**Groepsvermogen, verloop**

<i>Bedragen x € 1.000</i>	2024	2023
Boekwaarde per 1 januari	1.007.957	1.057.561
Resultaat na belastingen	145.395	-49.614
Overige waardemutaties	-1	10
Boekwaarde per 31 december	1.153.351	1.007.957

Het totaalresultaat over het boekjaar bedraagt € 145.395.000.

5.6 Aandeel derden**Aandeel derden, verloop**

<i>Bedragen x € 1.000</i>	2024	2023
Boekwaarde per 1 januari	891	3.164
Resultaat na belastingen	46	-29
Overige mutaties	1	-2.244
Boekwaarde per 31 december	938	891

5.7 Solvabiliteit

DELA Groep bepaalt de solvabiliteit op basis van Solvency II. Dat zijn Europese rekenregels waarbij voor het bepalen van de solvabiliteit rekening wordt gehouden met de risico's die in de balans van de verzekeraar zijn opgenomen. DELA Groep hanteert het zogeheten standaardmodel Solvency II voor haar berekeningen. Hierbij wordt uitgegaan van de door de Europese toezichthouder EIOPA gepubliceerde rentetermijnstructuur (inclusief Ultimate Forward Rate) per ultimo 2024. Het minimaal noodzakelijk geachte solvabiliteitspercentage is intern vastgesteld op 150 procent.

Solvabiliteit (op basis van Solvency II-richtlijnen)

<i>Bedragen x € 1.000</i>	31-12-2024	31-12-2023
Vereiste solvabiliteit	1.292.927	1.236.505
Aanwezige solvabiliteit	2.583.845	2.574.915
Solvabiliteitsratio	200%	208%

De Solvency II-ratio is weliswaar gedaald maar nog steeds robuust te noemen. Voor het verloop van de solvabiliteitsratio in 2024 wordt verwezen naar het hoofdstuk Onze financiën in het jaarverslag.

Voor een nadere toelichting op de totstandkoming van de solvabiliteitsratio's wordt verwezen naar de SFCR-rapportage (solvabiliteit en financiële toestand) die gepubliceerd is op de website van DELA.

5.8 Voorzieningen**Voorzieningen, verloop**

<i>Bedragen x € 1.000</i>	Boekwaarde 31-12-2023	Dotatie	Onttrekking	Overige waardemutaties	Boekwaarde 31-12-2024
Voorziening latente belastingverplichtingen	21.383	-2.356	-	-	19.027
Voorziening pensioenen	-	-	-	-	-
Voorziening ambtsjubilea	1.388	103	-	-	1.491
Overige voorzieningen	510	-	-	-437	73
Totaal	23.281	-2.253	-	-437	20.591

De voorzieningen hebben een overwegend langlopend karakter.

Op de latente belastingposities wordt saldering toegepast. In de tabel hieronder is een specificatie gegeven van de verschillende latente posities die gezamenlijk gepresenteerd zijn op de passiefzijde van de balans, waarbij als gevolg van saldering ook negatieve bedragen in zijn opgenomen. Dit betreft de latente belastingpositie met de Belgische fiscus.

Latente belastingen, specificatie

<i>Bedragen x € 1.000</i>	31-12-2024	31-12-2023
Inzake andere fiscale waardering van:		
- onroerende zaken	16.309	447
- verliesverrekening voorgaande jaren	-5.600	-19.626
- eerste kosten	8.177	15.867
- effecten	-446	24.096
- overig	587	599
Totaal	19.027	21.383

5.9 Technische voorzieningen

Technische voorzieningen, specificatie

Bedragen x € 1.000	31-12-2024	31-12-2023
Bruto technische voorzieningen	8.702.955	8.134.587
Herverzekeringsdeel	-15.670	-14.228
Overrentedeling	19.489	17.206
Toegerekende acquisitiekosten	-126.580	-116.165
Totaal	8.580.194	8.021.400

Technische voorziening, verloop

Bedragen x € 1.000	2024	2023
Boekwaarde per 1 januari	8.021.400	7.531.734
- Uit premies	578.879	561.051
- Interest	204.959	189.851
- Winstdeling	281.247	249.224
- Uitkeringen	-267.699	-294.417
- Deelpremie voor overlijden	-205.458	-187.990
- Onttrekking voor kosten	-18.921	-18.442
- Overige mutaties	-3.798	-279
- Toegerekende acquisitiekosten	-10.415	-9.332
Boekwaarde per 31 december	8.580.194	8.021.400

Nagenoeg de totale technische voorziening is als langlopend te beschouwen. De modified duration betreft 35,2.

Het aandeel van herverzekeraars in de technische voorzieningen en de uitkeringen waartoe DELA Groep uit hoofde van haar herverzekeringscontracten gerechtigd is, worden in mindering gebracht op de bruto technische voorzieningen.

De voorzieningen voor het levenrisico zijn in beginsel gebaseerd op tariefgrondslagen en dat zijn doorgaans bevolkingssterfetafels, een vaste rekenrente en kostenparameters voor eerste en doorlopende kosten.

Financiële grootheden levensverzekeringen 2024

Bedragen x € 1.000	Jaarpremie	Verzekerd kapitaal	Opgebouwd saldo	Voorziening verzekeringsverplichtingen	Aantal verzekerden
Uitvaartverzekering	666.447	32.771.957		8.150.962	5.015.698
Spaarverzekering	34.144	455.390	414.003	414.003	48.305
Overlijdensrisicoverzekering	65.273	46.545.305		137.990	512.239
Herverzekering				-15.670	
Overrentedeling				19.489	
Toegerekende acquisitiekosten				-126.580	
Totaal	765.864	79.772.652	414.003	8.580.194	5.576.242

Financiële grootheden levensverzekeringen 2023*Bedragen x € 1.000*

	Jaarpremie	Verzekerd kapitaal	Opgebouwd saldo	Voorziening verzekerings- verplichtingen	Aantal verzekerden
Uitvaartverzekering	633.350	30.849.723		7.593.849	4.976.199
Spaarverzekering	36.064	462.710	420.646	420.646	53.157
Overlijdensrisicoverzekering	62.553	47.292.139		120.092	509.585
Herverzekering				-14.228	
Overrentedeling				17.206	
Toegerekende acquisitiekosten				-116.165	
Totaal	731.967	78.604.572	420.646	8.021.400	5.538.941

Toegerekende acquisitiekosten, verloop*Bedragen x € 1.000*

	2024	2023
Boekwaarde per 1 januari	116.165	106.833
Toegerekend	27.685	27.265
Afgeschreven	-17.270	-17.933
Boekwaarde per 31 december	126.580	116.165

Toerekening van acquisitiekosten heeft betrekking op betaalde provisies in België en Duitsland.

5.10 Toereikendheidstoets

De toereikendheidstoets betreft een toets van de technische voorziening waarbij wordt aangetoond dat deze toereikend is om met een grote mate van zekerheid aan de verplichtingen jegens polishouders te kunnen voldoen. De toets houdt in dat de balansvoorziening verminderd met hiermee verband houdende toegerekende acquisitiekosten en immateriële vaste activa wordt vergeleken met een voorziening die rekening houdt met actuele inschattingen van alle toekomstige kasstromen en met toekomstige ontwikkelingen. In deze kasstromen zijn de winstdeling en premiemaatregel begrepen. Bij deze actuele schatting zijn onzekerheidsmarges in acht genomen zoals voorgeschreven in Richtlijn 605 van de Raad voor de Jaarverslaggeving.

Indien deze actuele schatting lager uitkomt dan de aanwezige technische voorziening, kan gesteld worden dat de aanwezige balansvoorziening toereikend is om de toekomstige verplichtingen jegens de polishouders te voldoen.

Jaarlijks wordt deze toereikendheidstoets op de totale portefeuille verzekeringsverplichtingen uitgevoerd. Een eventueel tekort wordt onmiddellijk ten laste van de resultatenrekening gebracht door in eerste instantie de toekomstige winstmarges in overgenomen portefeuilles af te boeken, eventueel gevolgd door een afboeking van de toegerekende acquisitiekosten en vervolgens voor zover noodzakelijk een aanvullende voorziening te treffen. Afboekingen op toegerekende acquisitiekosten of toekomstige winstmarges in overgenomen portefeuilles als gevolg van deze toets worden in latere jaren niet meer teruggenomen. In het verleden zijn er geen afboekingen geweest.

Veronderstellingen toereikendheidstoets

Disconteringsvoet	Gebaseerd op door EIOPA gepubliceerde rentetermijnstructuur, waarbij rekening is gehouden met de Ultimate Forward Rate (UFR) per 31 december 2024.
Winstdeling	Er is sprake van volledige winstdeling indien de dekkingsgraad, ofwel de marktwaarde van de beleggingen uitgedrukt in procenten van de marktwaarde van de reeds toegekende verplichtingen, hoger is dan 210 procent. Indien de dekkingsgraad 120 procent of lager is, dan is er geen winstdeling. Tussen 120 procent en 210 procent is de winstdeling naar evenredigheid.
Premiemaatregel	Indien zowel de 20-jaars swaprente volgens de hierboven omschreven rentetermijnstructuur lager is dan 1 procent en als de dekkingsgraad lager is dan 120 procent, wordt er een extra premieverhoging gevraagd. De extra premieverhoging bereikt de maximale waarde bij een rente van - 1 procent.
Verwachte sterfte	Gebaseerd op de prognosetafel 2024 van het Koninklijk Actuariel Genootschap voor Nederland, de prognosetafel 2020 van het Instituut van de Actuarissen in België voor België en de sterftetafel 2008T van de Deutschen Aktuarvereinigung voor Duitsland. De sterftetekansen uit deze bevolkingstafels zijn gecorrigeerd op basis van portefeuillestatistieken.
Onnatuurlijk verval	Ervaringskansen per homogene risicogroep op basis van de eigen portefeuille.
Kosten	De kosten per dekking zijn voor zowel Nederland als België bepaald op basis van de begroting 2025 en beleggingskosten die passen bij de verwachte beleggingsmix in 2025.
Garanties	Reële waarde.

Het totaal van de technische voorzieningen laat bij de uitgevoerde toereikendheidstoets per ultimo 2024 op actuele waarde een overwaarde van € 2,1 miljard zien. Dit is enigszins lager dan vorig jaar. De uitkomsten van de toereikendheidstoets zijn op het niveau van DELA Natura (inclusief het Belgische en Duitse bijkantoor) uitgevoerd.

5.11 Langlopende schulden**Langlopende schulden, specificatie**

Bedragen x € 1.000	31-12-2024	31-12-2023
Depot herverzekeraars	7.945	6.939
Depositofonds	143.163	142.738
Geldleningen o/g extern lang	8.261	8.570
Overig	361	1.207
Langlopende schulden	159.730	159.454

5.11.1 Depot herverzekeraars

De schulden aan herverzekeraars maken deel uit van een arrangement en hebben een langlopend karakter. De herverzekeraar is verplicht het herverzekerd belang in contanten bij de verzekeraars van DELA Groep te deponeren. Over het depot wordt een rente vergoed van 3 procent tot 4,5 procent per jaar (2023: 3 procent tot 4,5 procent).

Depot herverzekeraars, verloop

Bedragen x € 1.000	2024	2023
Stand per 1 januari	6.939	18.462
Ontvangen storting	1.006	1.114
Afkoop herverzekeringscontract	-	-12.637
Boekwaarde per 31 december	7.945	6.939

In 2023 is een herverzekeringscontract die betrekking had op een inactieve portefeuille afgekocht. Het bijbehorende depot is daardoor ook teruggestort.

5.II.2 Depositofonds

Dit betreft stortingen door cliënten ten behoeve van de toekomstige verzorging van de uitvaart. Deze deposito's worden uitgekeerd bij overlijden. Hierdoor heeft deze post een overwegend langlopend karakter.

Schulden uit hoofde van het depositofonds, verloop

<i>Bedragen x € 1.000</i>	2024	2023
Stand per 1 januari	142.738	139.941
Bijgeschreven rente	5.079	6.098
Ontvangen stortingen	475	5.178
Afkopen	-1.206	-777
Verwerving als gevolg van acquisities	198	138
Uitkeringen	-4.121	-7.840
Boekwaarde per 31 december	143.163	142.738

De rentevergoeding over het depositofonds wordt jaarlijks gebaseerd op de ECB-depositorente per 31 december van het betreffende jaar plus 0,75 procent, met een minimumvergoeding van 2,5 procent tot 6,0 procent per jaar afhankelijk van ingangsdatum en het ingelegde bedrag.

De rentevergoeding voor de van voormalig-Yarden overgenomen deposito's bedroeg in 2024 3,58 procent (2023: 0,44 procent).

5.II.3 Geldleningen

Het betreft leningen die door dochterondernemingen aangegaan zijn. De van toepassing zijnde rentepercentages variëren van 1 procent tot 4 procent.

Geldleningen, verloop

<i>Bedragen x € 1.000</i>	2024	2023
Stand per 1 januari	8.570	8.948
Verwerving als gevolg van acquisities	33	-37
Aflossingen	-342	-341
Boekwaarde per 31 december	8.261	8.570

Van de geldleningen heeft € 0,2 miljoen een looptijd korter dan een jaar, € 1,7 miljoen een looptijd tussen 1 en 5 jaar en € 6,3 miljoen een looptijd langer dan 5 jaar.

5.12 Kortlopende schulden

Kortlopende schulden, specificatie

<i>Bedragen x € 1.000</i>	31-12-2024	31-12-2023
Afgeleide financiële instrumenten	95.515	-
Vooruitontvangen premies	82.827	74.414
Crediteuren	16.756	8.759
Vennootschapsbelasting	26.847	17.765
Overige belastingen en sociale lasten	11.417	15.430
Nog te betalen uitkeringen	81.047	70.648
Kortlopend deel langlopende schulden	87	90
Overige schulden en overlopende passiva	41.730	52.769
Boekwaarde per 31 december	356.226	239.875

Grafonderhoud (inbegrepen in de post Overige schulden en overlopende passiva)

De overlopende post (groot € 6,4 miljoen) wordt bepaald op basis van de vooruitontvangen opbrengsten uit hoofde van afgesloten onderhoudsovereenkomsten inzake het onderhoud van grafmonumenten. Oude contracten worden gedurende een looptijd van 15 jaar lineair afgeschreven. Nieuwe contracten worden afgeschreven in overeenstemming met de looptijd van het contract.

5.13 Niet in de balans opgenomen activa en verplichtingen

5.13.1 Aansprakelijkheidsstelling

Door DELA coöperatie is ten behoeve van de meeste in de consolidatie betrokken dochterondernemingen een aansprakelijkheidsstelling afgegeven zoals bedoeld in artikel 2:403 BW. De betreffende dochterondernemingen zijn opgenomen in paragraaf 1.2.

5.13.2 Garantiestelling terrorisme

Uit hoofde van de deelname aan de collectieve verzekering van de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden N.V. bestaat een voorwaardelijke verplichting van terreurschaden voor een bedrag van maximaal € 2,1 miljoen. Er heeft zich in het boekjaar geen terreurschade binnen deze overeenkomst voorgedaan.

5.13.3 Bankgaranties

Binnen DELA Groep zijn in totaal voor € 0,1 miljoen aan bankgaranties afgegeven. Hoofdzakelijk zijn deze afgegeven bij huurcontracten met externe partijen.

5.13.4 Meerjarige financiële verplichtingen

Meerjarige financiële verplichtingen, specificatie

<i>Bedragen x € 1.000</i>	Korter dan één jaar	Tussen één en vijf jaar	Langer dan vijf jaar
Huurverplichtingen	3.863	9.645	6.411
Leaseverplichtingen	5.749	12.578	254

5.13.5 Kredietfaciliteiten

DELA Groep heeft een kredietfaciliteit bij Northern Trust met een maximum van € 100 miljoen of 10 procent van de waarde van de effecten die in bewaring zijn gegeven. Het onderpand bestaat dan ook uit de effecten die bij Northern Trust in bewaring liggen. Het verschuldigde rentepercentage betreft het ESTER-rentetarief plus een opslag van 1,25 procent.

5.13.6 Investeringsverplichting

DELA Groep heeft in 2024 een nieuwe overeenkomst gesloten om € 150 miljoen te investeren in infrastructuurfondsen. Ultimo 2024 zijn de resterende investeringsverplichtingen met diverse tegenpartijen € 157,3 miljoen en \$ 24,4 miljoen (per balansdatum omgerekend € 23,4 miljoen).

DELA Groep heeft in 2024 een nieuwe overeenkomst gesloten om € 150 miljoen te investeren in vastgoedfondsen. Ultimo 2024 zijn de resterende investeringsverplichtingen € 63,0 miljoen.

DELA Groep is in 2024 geen verplichtingen aangegaan om te investeren in land- en bosbouwfondsen. Ultimo 2024 zijn de resterende investeringsverplichtingen € 57,7 miljoen en \$ 43,0 miljoen (per balansdatum omgerekend € 41,3 miljoen).

DELA Groep is in 2024 een nieuwe verplichting aangegaan van € 100 miljoen om te investeren in leningenfondsen. Ultimo 2024 is de resterende investeringsverplichting € 232,2 miljoen.

DELA Groep heeft in 2024 een nieuwe overeenkomst gesloten om in 2025 alle aandelen van DFW Group B.V. te kopen voor een bedrag van € 15,9 miljoen.

Ultimo 2024 is er geen resterende investeringsverplichting in ASR Hypotheekfonds.

5.13.7 Toekomstige contractuele huurinkomsten

DELA Groep heeft uit hoofde van lopende huurovereenkomsten recht op toekomstige huuropbrengsten.

Toekomstige contractuele huurinkomsten

<i>Bedragen x € 1.000</i>	Korter dan één jaar	Tussen één en vijf jaar	Langer dan vijf jaar
Huurinkomsten	5.053	14.381	12.277

5.13.8 Fiscale eenheid

Binnen DELA Groep zijn fiscale eenheden samengesteld voor de vennootschapsbelasting (VPB) en voor de omzetbelasting (OB) in zowel Nederland als België. Iedere vennootschap binnen de fiscale eenheid is hoofdelijk aansprakelijk voor de verschuldigde belastingen. In de tabel hieronder wordt de samenstelling van deze fiscale eenheden weergegeven.

Samenstelling fiscale eenheden

	VPB Nederland	OB Nederland	OB België
DELA Coöperatie U.A.	Ja	Ja	Nee
DELA Holding N.V.	Ja	Ja	Nee
DELA Natura- en levensverzekeringen N.V.	Ja	Ja	Nee
DELA Vastgoed B.V.	Ja	Ja	Nee
DELA Hypotheken B.V.	Ja	Ja	Nee
DELA Crematoria Groep B.V.	Ja	Ja	Nee
DomusDELA Vastgoed B.V.	Ja	Ja	Nee
DomusDELA Klooster B.V.	Ja	Ja	Nee
DomusDELA Exploitatie B.V.	Ja	Ja	Nee
DELA Uitvaartverzorging N.V.	Ja	Ja	Nee
DELA Depositofonds B.V.	Ja	Ja	Nee
Begrafenis Onderneming Dordrecht en omstreken Beheer B.V.	Ja	Ja	Nee
Begrafenis Onderneming Dordrecht en omstreken B.V.	Ja	Ja	Nee
B.V. Begrafenisonderneming v/h G.J. van Brouwershaven	Ja	Ja	Nee
Aerde-hof & Dochter B.V.	Ja	Ja	Nee
Aerdehof Hospitality B.V.	Ja	Ja	Nee
Begrafenis- en Crematieverzorging Van der Laan B.V.	Ja	Ja	Nee
DELA US Investments B.V.	Ja	Ja	Nee
Begraafbeheer B.V.	Ja	Ja	Nee
Voor Elkaar Holding B.V.	Ja	Ja	Nee
Fello B.V.	Ja	Ja	Nee
Crematorium La Grande Suisse B.V.	Nee	Nee	Nee
Exploitatie crematorium La Grande Suisse B.V.	Nee	Nee	Nee
Begraafplaatsen & Crematorium Almere B.V.	Nee	Nee	Nee
Uitvaartcentrum Zwolle B.V.	Nee	Nee	Nee
DELA Holding Belgium N.V.	Nee	Nee	Ja
Crematorium Brugge N.V.	Nee	Nee	Ja
Crematorium Vilvoorde N.V.	Nee	Nee	Ja
Hainaut Crémation SA	Nee	Nee	Ja
DELA Funerals Assistance 1 BVBA	Nee	Nee	Ja
Van de Vyver Uitvaartzorg B.V.	Nee	Nee	Ja
DELA Natura-en levensverzekeringen N.V. filiaal België	Nee	Nee	Ja
DELA Vastgoed België N.V.	Nee	Nee	Ja
Les Funérailles Borgno SA	Nee	Nee	Ja
DELA Enterprise N.V.	Nee	Nee	Ja

5.14 Gebeurtenissen na balansdatum

Na balansdatum hebben zich geen gebeurtenissen voorgedaan die vermeld dienen te worden die onontbeerlijk zijn voor het inzicht van de jaarrekening respectievelijk belangrijke financiële gevolgen hebben.

6. Toelichting op de resultatenrekening

6.1 Opbrengsten

Opbrengsten, specificatie

Bedragen x € 1.000	2024	2023
Premieopbrengsten		
Premieopbrengsten Nederland	492.148	480.749
Premieopbrengsten België	173.130	161.889
Premieopbrengsten Duitsland	78.663	70.063
	743.941	712.701
Omzet uitvaartbedrijf		
Omzet uitvaartbedrijf Nederland	342.902	312.060
Omzet uitvaartbedrijf België	74.634	71.624
	417.536	383.684
Interne omzet	-216.391	-195.841
	201.145	187.843
Bruto beleggingsresultaat	593.147	373.710
Overige omzet	714	757
Totaal	1.538.947	1.275.011

Van de totale premieopbrengsten in 2024 bestaat € 6,7 miljoen uit koopsommen (2023: € 7,5 miljoen).

6.2 Beleggingsresultaten

Directe en indirecte netto beleggingsresultaten, specificatie 2024

Bedragen x € 1.000	Direct	Indirect	Totaal
Onroerende zaken (a)	-11.641	-21.249	-32.890
Deelnemingen (b)	-657	-	-657
Overige financiële beleggingen (c):			
- Aandelen en andere niet-vastrentende waardepapieren	46.002	317.696	363.698
- Obligaties en andere vastrentende waardepapieren	78.976	65.120	144.096
- Derivaten	-42	-138.769	-138.811
- Hypothecaire leningen	4.058	-	4.058
- Overige leningen	20.302	9.567	29.869
- Vastgoedfondsen	48.070	22.326	70.396
- Infrastructuurfondsen	34.586	36.283	70.869
- Land- en bosbouwfondsen	2.323	18.260	20.583
- Hypothekenfondsen	9.107	13.869	22.976
- Andere financiële beleggingen	-4.453	4.766	313
	238.929	349.118	588.047
Netto beleggingsresultaat (a) + (b) + (c)	226.631	327.869	554.500

Directe en indirecte netto beleggingsresultaten, specificatie 2023

<i>Bedragen x € 1.000</i>	Direct	Indirect	Totaal
Onroerende zaken (a)	-6.188	-16.362	-22.550
Deelnemingen (b)	-193	-	-193
Overige financiële beleggingen (c):			
- Aandelen en andere niet-vastrentende waardepapieren	42.528	199.712	242.240
- Obligaties en andere vastrentende waardepapieren	71.373	97.915	169.288
- Derivaten	-442	25.722	25.280
- Hypothecaire leningen	4.513	-	4.513
- Overige leningen	17.079	12.145	29.224
- Vastgoedfondsen	54.355	-235.365	-181.010
- Infrastructuurfondsen	33.122	19.810	52.932
- Land- en bosbouwfondsen	1.903	6.194	8.097
- Hypothekenfondsen	8.067	7.445	15.512
- Andere financiële beleggingen	-3.796	-2.889	-6.685
	230.069	129.322	359.391
Netto beleggingsresultaat (a) + (b) + (c)	223.688	112.960	336.648

Onder directe beleggingsresultaten worden alle ontvangen rente, huur- en dividendopbrengsten verstaan minus alle beleggingskosten. Alle resultaten, zowel gerealiseerd als niet-gerealiseerd die ontstaan als gevolg van marktwaardemutaties, worden toegerekend aan de indirecte beleggingsopbrengsten.

6.3 Verzekeringstechnische lasten**Verzekeringstechnische lasten, specificatie**

<i>Bedragen x € 1.000</i>	2024	2023
Uitkering bij overlijden	62.517	61.051
Uitvaartkosten	170.712	154.402
Expiratie	27.753	30.508
Uitkering pensioenverzekeringen	11	11
Kapitaaluitkeringen	81.840	77.743
Uitkeringen royementen	541	433
Afkopen	51.659	83.361
Dotatie technische voorziening	287.161	249.775
Intercompany uitkeringen verzekeraar aan uitvaartbedrijf	-216.391	-195.841
Totaal	465.803	461.443

6.4 Acquisitiekosten**Acquisitiekosten, specificatie**

<i>Bedragen x € 1.000</i>	2024	2023
Directe acquisitiekosten	30.932	29.941
Toegerekende acquisitiekosten	-27.685	-27.265
Afschrijving acquisitiekosten	17.270	17.933
Totaal	20.517	20.609

De acquisitiekosten betreffen aan derden betaalde provisies.

6.5 Personeelskosten

Personeelskosten, specificatie

<i>Bedragen x € 1.000</i>	2024	2023
Salarissen	153.324	139.883
Sociale lasten	30.715	27.217
Pensioenlasten	19.664	24.854
Uitbesteed werk	53.516	51.647
Overige personeelskosten	15.748	16.718
Totaal	272.967	260.319

6.6 Afschrijvingen op en overige waardeveranderingen van immateriële en materiële vaste activa

Waardeveranderingen van vaste activa, specificatie

<i>Bedragen x € 1.000</i>	2024	2023
Afschrijvingen en afwaarderingen immateriële vaste activa	14.443	14.807
Afschrijvingen materiële vaste activa	9.941	6.131
Totaal	24.384	20.938

6.7 Overige bedrijfskosten

Overige bedrijfskosten, specificatie

<i>Bedragen x € 1.000</i>	2024	2023
Gebouw en inventaris	28.387	34.641
Autokosten	10.274	10.061
ICT-kosten	40.729	38.485
Reclamekosten	24.421	25.356
Diensten door derden	29.064	29.143
Kantoorkosten	12.330	11.028
Incidentele baten	-4.602	-7.721
Incidentele lasten	4.912	643
Gift Stichting DELA Fonds	500	501
Overige kosten	2.097	897
Af: Activeren softwaresystemen	-16.043	-17.113
Totaal	132.069	125.921

De incidentele baten in 2024 en 2023 betreffen voornamelijk de definitieve berekening van het zogenaamde pro rata BTW-percentage.

6.8 Beloning bestuurders en commissarissen

De bezoldiging van de bestuurders kent sinds 2024 enkel een vaste component en wordt volledig in geld uitgekeerd. De bestuurders ontvangen geen representatievergoeding noch aandelen of opties. Tot en met 2023 kende de bezoldiging van de bestuurders ook een variabele component. Deze variabele beloning (van maximaal 20 procent) werd voor 60 procent onvoorwaardelijk uitgekeerd en voor 40 procent voorwaardelijk. De retentieperiode voor het voorwaardelijke deel bedraagt drie jaar en daarom volgt er nog tot 2027 een uitkering van het voorwaardelijke deel. Dit deel wordt volledig in geld uitgekeerd.

De bezoldiging van bestuurders in het boekjaar bedroeg aan vaste beloning € 1.361.000 (2023: € 1.177.000), aan uitgekeerde variabele beloning € 162.000 (2023: € 144.000) en aan bijdrage pensioenen € 259.000 (2023: € 262.000). De bezoldiging van bestuurders bestaat uit bezoldiging voor huidige bestuurders en voormalige bestuurders.

De bezoldiging van de commissarissen (van DELA coöperatie, DELA Holding N.V. en DELA Natura- en levensverzekeringen N.V. tezamen) in het boekjaar bedroeg € 225.000 (2023: € 229.000).

De bezoldiging voldoet aan De Wet beloningsbeleid financiële ondernemingen.

6.9 Accountantshonoraria

Het honorarium voor het onderzoek van de jaarrekening betreft de totale honoraria over het boekjaar waarop de jaarrekening betrekking heeft, ongeacht of de werkzaamheden door de externe accountant reeds gedurende het boekjaar zijn verricht. De accountantshonoraria voor de werkzaamheden op het duurzaamheidsverslag 2024 zijn ingeschat op € 300.000 en zijn opgenomen binnen de controlewerkzaamheden in Nederland. De accountantshonoraria over boekjaar 2023 zijn aangepast op basis van definitieve facturatie.

In het boekjaar en voorgaand boekjaar zijn de volgende bedragen aan accountantshonoraria ten laste van het resultaat gebracht:

Accountantshonoraria 2024

<i>Bedragen x € 1.000</i>	Deloitte NL	Deloitte buitenland	Totaal Deloitte
Controle van de jaarrekening	1.292	305	1.597
Andere controlewerkzaamheden	134	-	134
Totaal	1.426	305	1.731

Accountantshonoraria 2023

<i>Bedragen x € 1.000</i>	Deloitte NL	Deloitte buitenland	Totaal Deloitte
Controle van de jaarrekening	1.413	282	1.695
Andere controlewerkzaamheden	208	-	208
Totaal	1.621	282	1.903

Bovenstaande honoraria betreffen de werkzaamheden die bij DELA Groep zijn uitgevoerd door accountantsorganisaties en onafhankelijke externe accountants zoals bedoeld in art. 1, lid 1 Wta (Wet toezicht accountantsorganisaties) en de in rekening gebrachte honoraria van het gehele netwerk waartoe de accountantsorganisatie behoort. De andere controlewerkzaamheden betreffen hoofdzakelijk de controle van de kwantitatieve jaarstaten richting de toezichthouder. De bedragen zijn exclusief omzetbelasting.

6.10 Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening

De belasting over het positieve resultaat voor belastingen ten bedrage van € 145,4 miljoen kan als volgt worden toegelicht:

Belastingen over het resultaat, specificatie

Bedragen x € 1.000	2024	2023
Verschuldigde vennootschapsbelasting verslagjaar	4.835	-2.183
Voorgaande jaren	-5.134	-3.379
Acute vennootschapsbelasting	-299	-5.562
Latente vennootschapbelasting	-1.770	-462
Effect aanpassing belastingpercentage	-37	
Vennootschapsbelasting	-2.106	-6.024
Pillar 2 belasting	1.269	-
Totaal	-837	-

Het nominale belastingtarief in 2024 bedraagt in Nederland 25,8 procent (2023: 25,8 procent), in België 25 procent (2023: 25 procent) en voor Duitsland wordt rekening gehouden met het geldende nominale tarief van 30 procent (2023: 30 procent). Aangezien in Duitsland slechts beperkt belastbaar resultaat wordt bepaald, zorgt dit voor slechts een geringe afwijking tussen het toepasselijke tarief en de effectieve belastingdruk.

Vennootschapsbelasting, toelichting

Bedragen x € 1.000	2024	2023
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen	144.604	-55.667
Nominaal belastingpercentage	25,8%	25,8%
Nominaal belastingbedrag	37.308	-14.362
Effect deelnemingsvrijstelling	-23.837	22.715
Vennootschapsbelasting voorgaande jaren	-5.134	-3.379
Fiscale verschillen	-10.443	-10.998
Totaal	-2.106	-6.024

De effectieve belastingdruk wijkt af van het nominale tarief. Door belangen van meer dan 5 procent in beleggingsfondsen ontstaan hierop deelnemingsvrijstellingen. Belastingen voorgaande jaren betreft hoofdzakelijk een aanpassing op het toepassen van de deelnemingsvrijstelling op een beleggingsfonds. De fiscale verschillen zijn vooral veroorzaakt doordat in België gerealiseerde en ongerealiseerde verliezen op aandelen niet fiscaal aftrekbaar zijn. Het effectieve belastingtarief over 2024 bedraagt -1,5 procent (2023: 10,8 procent).

DELA heeft in 2024 de poolingstructuur ten aanzien van beleggingen ontmanteld. Dit heeft tot gevolg dat de Belgische beleggingsportefeuille is overgeheveld naar Nederland. Doordat deze transactie over de landgrenzen heen gaat en fiscale consequentie heeft wordt door DELA een BAPA (Bilateral Advance Pricing Arrangement) traject voorbereid. Middels dit BAPA traject zal in overleg met de Nederlandse en Belgische belastingautoriteiten de zakelijkheid van het aan de Belgische vaste inrichting te alloceren rendement, worden vastgesteld. Op het moment van het opmaken van de jaarrekening is er nog geen zekerheid over de uitkomst van deze BAPA. Gezien de vergelijkbare belastingtarieven (25% / 25,8%) zal een eventuele winstverschuiving nimmer tot een materiële onzekere positie leiden.

Pillar 2

DELA Groep heeft gebruik gemaakt van de verplichte uitzondering op basis van RJ uiting 2023-14 inzake de verwerking van latente belastingvorderingen en -verplichtingen die verband houden met Pijler 2-winstbelastingen. Op 19 december 2023 heeft de eerste kamer in Nederland, waar het moederbedrijf van DELA Groep is gevestigd, de wetgeving inzake Pillar 2 inkomstenbelastingen aangenomen, die van kracht wordt op 1 januari 2024. Volgens de wetgeving is het moederbedrijf verplicht om in Nederland een aanvullende belasting te betalen over de winsten van zijn dochterondernemingen die worden belast tegen een effectief belastingtarief van minder dan 15 procent. De belangrijkste rechtsgebieden waarin blootstellingen aan deze belasting kunnen bestaan, zijn onder meer België, Luxemburg en Duitsland. De huidige belastingkosten van de groep met betrekking tot Pillar 2 inkomstenbelastingen bedragen € 1,3 miljoen, waarvan € 0,8 miljoen betrekking heeft op Luxemburg en € 0,5 miljoen op België.

7. Gemiddelde aantal medewerkers

Gedurende 2024 had DELA Groep gemiddeld 3.628 (2023: 3.464*) medewerkers in dienst, waarvan 972 (2023: 966*) medewerkers in België en 55 in Duitsland (2023: 46). Hiervan zijn 9 medewerkers (2023: 9) werkzaam voor vermogensbeheer waarvan de personeelskosten € 1,4 miljoen (2023: € 1,2 miljoen) vallen onder de beleggingskosten.

* Vanaf verslagjaar 2024 zijn de oproepkrachten in België ook opgenomen in het cijfer van het gemiddeld aantal werknemers. Het vergelijkend cijfers is hierop aangepast.

8. Claims

Bij of door DELA Groep is geen materiële claim aanhangig gemaakt.

Eindhoven, 7 mei 2025

DELA Coöperatie U.A.

De groepsdirectie

Sandra Schellekens - Lyppens, CEO
Godelieve van Velsen, CFRO
Tom van der Spek, CTO
Geert Deschoolmeester, Groepsdirecteur verzekeren

De raad van commissarissen

John van der Steen, voorzitter
Hans Leenaars, vicevoorzitter
Frits van Bree, secretaris
Willemien Caderius van Veen
Georgette Fijneman
Georges de Méris

Enkelvoudige jaarrekening

Enkelvoudige balans per 31 december 2024

Na resultaatbestemming

Bedragen x € 1.000	Ref.	31-12-2024	31-12-2023
ACTIVA			
Vaste activa			
Deelnemingen	10	1.187.763	1.011.140
Vorderingen op groepsmaatschappijen	11	-	3.500
Overige beleggingen		3.544	3.310
		1.191.307	1.017.950
Vlottende activa			
Vorderingen op groepsmaatschappijen	11	2.967	9.967
Overige vorderingen		31.044	70.632
		34.011	80.599
Liquide middelen	12	1	297
TOTAAL ACTIVA		1.225.319	1.098.846
PASSIVA			
Eigen vermogen			
Herwaarderingsreserve	13	498.171	401.855
Wettelijke reserves	14	33.095	35.437
Overige reserves	15	622.085	570.665
		1.153.351	1.007.957
Kortlopende schulden			
Schulden aan groepsmaatschappijen		51.224	88.746
Overige schulden		20.744	2.143
		71.968	90.889
TOTAAL PASSIVA		1.225.319	1.098.846

Enkelvoudige resultatenrekening over 2024

<i>Bedragen x € 1.000</i>	2024	2023
Resultaat deelnemingen na belastingen	166.623	-34.895
Vennootschappelijk resultaat na belastingen	-21.228	-14.719
Resultaat na belasting	145.395	-49.614

Toelichting op de enkelvoudige balans en resultatenrekening

9. Algemeen

9.1 Grondslagen

De enkelvoudige jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met de wettelijke bepalingen van Titel 9 Boek 2 BW en de stellige uitspraken van de Richtlijnen voor de jaarverslaggeving, uitgegeven door de Raad voor de Jaarverslaggeving.

De grondslagen van waardering en resultaatbepaling voor de enkelvoudige jaarrekening en de geconsolideerde jaarrekening zijn gelijk. Aangezien de resultatenrekening van DELA Coöperatie is verwerkt in de geconsolideerde jaarrekening, is volstaan met weergave van de beknopte enkelvoudige resultatenrekening in overeenstemming met artikel 2:402 van het B.W. Deelnemingen in groepsmaatschappijen worden gewaardeerd volgens de nettovermogenswaarde in overeenstemming met paragraaf 2.5.2 van de geconsolideerde jaarrekening.

Voor de grondslagen van de waardering van activa en passiva en voor de bepaling van het resultaat wordt verwezen naar de toelichting in hoofdstukken 2 en 3 op de geconsolideerde balans en resultatenrekening.

9.2 Fouterstel

Tijdens het opmaken van de fiscale aangifte over verslagjaar 2023 is gebleken dat de er een niet-materiele fout is gemaakt in de presentatie van de fiscale last in de jaarrekening van 2023. Deze niet-materiele fout is voor het inzicht van de effectieve belastingdruk op jaarbasis op retrospectieve wijze verwerkt in de jaarrekening 2024.

Wijziging presentatie vergelijkende cijfers

<i>Bedragen x € 1.000</i>	Jaarrekening 2023	Effect fouterstel	Jaarrekening 2024
Correcties in de balans			
Deelnemingen	1.006.459	4.681	1.011.140
Overige reserves	565.984	4.681	570.665
Correcties in de resultatenrekening			
Resultaat deelnemingen na belasting	1.343	4.681	6.024
Resultaat na belasting	-54.295	4.681	-49.614

10. Deelnemingen

De deelnemingen betreffen een 100 procent-belang in DELA Holding N.V. en een 100 procent-belang in Voor Elkaar Holding N.V.

Deelnemingen, verloop

<i>Bedragen x € 1.000</i>	2024	2023
Stand per 1 januari	1.011.140	1.046.024
Resultaat deelneming	166.623	-34.895
Investeringsen	10.000	-
Overige waardemutaties	-	11
Stand per 31 december	1.187.763	1.011.140
Aanschafwaarde	617.409	607.409
Cumulatieve mutaties	570.354	403.731
Stand per 31 december	1.187.763	1.011.140

II. Vorderingen**Vorderingen op groepsmaatschappijen, verloop**

<i>Bedragen x € 1.000</i>	31-12-2024	31-12-2023
<i>Vaste activa</i>		
DELA Holding N.V.	-	3.500
<i>Plottende activa</i>		
Voor Elkaar Holding B.V.	2.967	9.967
Totaal	2.967	13.467

Over het gemiddeld saldo van deze rekening courantverhoudingen wordt 4,95 procent rente berekend.

12. Liquide middelen

De liquide middelen staan ter vrije beschikking van de rechtspersoon. De liquide middelen bestaan volledig uit banktegoeden.

13. Herwaarderingsreserve**Herwaarderingsreserve, verloop**

<i>Bedragen x € 1.000</i>	2024	2023
Stand per 1 januari	401.855	437.905
Van overige reserves inzake waardemutatie beleggingen zonder frequente marktnotering	110.606	45.944
Naar overige reserves inzake verkoop beleggingen zonder frequente marktnotering	-14.290	-81.994
Stand per 31 december	498.171	401.855

Herwaarderingsreserves inzake waardemutaties beleggingen zonder frequente marktnotering zijn wettelijke reserves.

14. Overige wettelijke reserves

Ter hoogte van de geactiveerde kosten van intern ontwikkelde softwaresystemen is een wettelijke reserve gevormd.

Overige wettelijke reserves, verloop

Bedragen x € 1.000	2024	2023
Stand per 1 januari	35.437	33.200
Naar overige reserves inzake vrijval wettelijke reserve bij deelnemingen	-4.940	-2.089
Van overige reserves inzake vorming wettelijke reserve bij deelnemingen	2.598	4.326
Stand per 31 december	33.095	35.437

15. Overige reserves

Overige reserves, verloop

Bedragen x € 1.000	2024	2023
Stand per 1 januari	570.665	586.455
Uit bestemming resultaat boekjaar	145.395	-49.614
Naar herwaarderingsreserve inzake waardemutatie beleggingen zonder frequente marktnotering	-110.606	-45.944
Van herwaarderingsreserve inzake verkoop beleggingen zonder frequente marktnotering	14.290	81.994
Vorming/vrijval wettelijke reserve	2.342	-2.237
Overige waardemutaties	-1	11
Stand per 31 december	622.085	570.665

16. Mutatieoverzicht eigen vermogen

Voorstel tot resultaatbestemming 2024

Voorgesteld wordt het resultaat na belastingen van € 145,4 miljoen toe te voegen aan de overige reserves. Vooruitlopend op de vaststelling door de algemene vergadering is deze resultaatbestemming reeds in de jaarrekening verwerkt.

Resultaatbestemming 2023

De jaarrekening 2023 is vastgesteld in de algemene vergadering van 25 mei 2024. De algemene vergadering heeft de bestemming van het resultaat vastgesteld conform het daartoe gedane voorstel.

Mutatieoverzicht eigen vermogen

Bedragen x € 1.000	2024	2023
Stand per 1 januari (na fouterstel)	1.007.957	1.057.560
Uit bestemming resultaat boekjaar	145.395	-49.614
Overige waardemutaties	-1	11
Stand per 31 december	1.153.351	1.007.957

17. Niet in de balans opgenomen activa en verplichtingen

DELA Coöperatie maakt deel uit van een Nederlandse fiscale eenheid voor de vennootschapsbelasting (VPB) en voor de omzetbelasting (OB). Iedere vennootschap binnen de fiscale eenheid is hoofdelijk aansprakelijk voor de verschuldigde belastingen.

18. Gemiddeld aantal werknemers

Gedurende 2024 had DELA Coöperatie 1 (2023: 1) werknemer in dienst, waarvan geen (2023: geen) werknemers in het buitenland.

Eindhoven, 7 mei 2025

DELA Coöperatie U.A.

De groepsdirectie

Sandra Schellekens - Lyppens, CEO
Godelieve van Velsen, CFRO
Tom van der Spek, CTO
Geert Deschoolmeester, Groepsdirecteur verzekeren

De raad van commissarissen

John van der Steen, voorzitter
Hans Leenaars, vicevoorzitter
Frits van Bree, secretaris
Willemien Caderius van Veen
Georgette Fijneman
Georges de Méris

Overige gegevens

Statutaire resultaatverdeling

Volgens artikel 26 van de statuten stelt het bestuur de jaarrekening over het afgelopen boekjaar op, inclusief het voorstel tot resultaatbestemming.

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan de ledenraadvergadering en de raad van commissarissen van DELA Coöperatie U.A.

Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen jaarrekening 2024

Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening 2024 van DELA Coöperatie U.A. te Eindhoven gecontroleerd.

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

De jaarrekening bestaat uit:

1. De geconsolideerde en enkelvoudige balans per 31 december 2024.
2. De geconsolideerde en enkelvoudige winst-en-verliesrekening over 2024.
3. 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 DELA Coöperatie U.A. zoals vereist in de Europese verordening betreffende specifieke eisen voor de wettelijke controles van financiële overzichten van organisaties van openbaar belang, de Wet toezicht accountantsorganisaties (Wta), de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

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

Informatie ter ondersteuning van ons oordeel

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

Materialiteit

Op basis van onze professionele oordeelsvorming hebben wij de materialiteit voor de jaarrekening als geheel bepaald op € 23.000.000. De materialiteit is gebaseerd op 2% van het eigen vermogen. Wij beschouwen het eigen vermogen als de meest geschikte benchmark, omdat hiervan ook de SCR-ratio is afgeleid, en deze ratio over het algemeen door de stakeholders als belangrijkste kengetal wordt gezien voor de financiële robuustheid van de organisatie.

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

Wij zijn met de raad van commissarissen overeengekomen dat wij aan de raad tijdens onze controle geconstateerde afwijkingen boven € 1.150.000 rapporteren, alsmede kleinere afwijkingen die naar onze mening om kwalitatieve redenen relevant zijn.

Reikwijdte van de groepscontrole

DELA Coöperatie U.A. staat aan het hoofd van een groep met onderliggende entiteiten. De financiële informatie van deze groep is opgenomen in de jaarrekening van DELA Coöperatie U.A.

De groepscontrole heeft zich met name gericht op de significante onderdelen DELA Coöperatie U.A., DELA Holding N.V., DELA Natura- en levensverzekeringen N.V. (waarin begrepen de Nederlandse, Belgische en Duitse verzekeringsactiviteiten), DELA Vastgoed B.V., DELA Crematoria Groep B.V., DELA Hypotheken B.V., DELA Holding Belgium N.V. en DELA Uitvaartverzorging N.V. Bij de onderdelen DELA Coöperatie U.A., DELA Holding N.V., DELA Vastgoed B.V., DELA Crematoria Groep B.V., DELA Uitvaartverzorging N.V. en DELA Natura- en Levensverzekeringen N.V. (Nederlandse en Duitse activiteiten) hebben wij zelf controlewerkzaamheden uitgevoerd. Bij de significante onderdelen DELA Natura- en Levensverzekeringen N.V. (Belgische activiteiten), DELA Hypotheken B.V. en DELA Holding Belgium N.V. hebben de accountants van de groepsonderdelen werkzaamheden uitgevoerd op basis van instructies van ons. Bij andere onderdelen hebben wij beoordelingswerkzaamheden of specifieke controlewerkzaamheden uitgevoerd.

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

Controleaanpak frauderisico's

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

Wij hebben de opzet en de relevante aspecten van het interne beheersingssysteem en in het bijzonder de analyse van de frauderisico's geëvalueerd alsook bijvoorbeeld de gedragscode, klokkenluidersregeling, de rapportages van de sleutelfuncties (risk, compliance en actuariael) en de incidenten- en klachtenregistratie. Wij hebben de opzet en het bestaan geëvalueerd, en voor zover wij noodzakelijk achten, de werking getoetst van interne beheersmaatregelen gericht op het mitigeren van frauderisico's.

Als onderdeel van ons proces voor het identificeren van risico's op een afwijking van materieel belang in de jaarrekening die het gevolg is van fraude, hebben wij frauderisicofactoren overwogen met betrekking tot frauduleuze financiële verslaggeving, oneigenlijke toe-eigening van activa en omkoping en corruptie in nauwe samenwerking met onze forensische specialisten. Hierbij hebben wij gebruik gemaakt van de elementen die tot fraude kunnen leiden: Rationalisatie, druk (motivatie) en gelegenheid. Wij hebben geëvalueerd of deze factoren een indicatie vormden voor de aanwezigheid van het risico op afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude.

De door ons geïdentificeerde frauderisico's en uitgevoerde specifieke werkzaamheden zijn als volgt:

- Het risico dat het management maatregelen van interne beheersing doorbreekt

Omschrijving:

Het management bevindt zich in een unieke positie om fraude te kunnen plegen, omdat het in staat is de administratieve vastleggingen te manipuleren en frauduleuze overzichten op te stellen door intern beheersingsmaatregelen te doorbreken die anderszins effectief lijken te werken.

Wijze waarop door ons is gecontroleerd:

Wij hebben de opzet en het bestaan geëvalueerd van de interne beheersingsmaatregelen en de processen aangaande het genereren en verwerken van journaalposten en het maken van schattingen, uitgaande van een risico op doorbreking van dat proces. Ook hebben wij de processen rondom totstandkoming van financiële verslaggeving en het identificeren van significante transacties buiten de normale bedrijfsvoering beoordeeld. Tevens hebben wij specifieke aandacht gegeven aan de toegangsbeveiliging in de IT-systemen en de mogelijkheid dat hierin functiescheiding kan worden doorbroken.

Daarnaast hebben wij specifieke aandacht gegeven aan:

- **Schattingen door management:**
Het identificeren en toetsen van de belangrijkste schattingen onderliggend aan de waardering van beleggingen in onroerende zaken. Hierbij hebben wij specialisten ingezet op het gebied van vastgoedwaardering met betrekking tot crematoria. Tevens hebben wij de gehanteerde waarderingsgrondslagen voor de technische voorzieningen gecontroleerd, waarbij wij actuariael specialisten als onderdeel van het audit team hebben ingezet. Wij hebben specifieke aandacht besteed aan mogelijke tendenties vanuit management bij het opstellen van deze schattingen.
- **Genereren en verwerken van journaalposten:**
Het selecteren en toetsen van journaalposten op basis van risicocriteria, zoals memoriaalboekingen en journaalposten met potentieel frauduleuze kenmerken of omschrijvingen.
- **Significante transacties buiten de normale bedrijfsuitoefening:**
Het verrichten van werkzaamheden om na te gaan of er sprake is van significante transacties buiten de normale bedrijfsuitoefening, waaronder het doornemen van notulen van bestuursvergaderingen en het kritisch beoordelen van de verantwoorde cijfers op indicaties van significante transacties buiten de normale bedrijfsuitoefening.

Tevens hebben wij een frauderisico geïdentificeerd dat samenhangt met de verwerking en ontmanteling van de poolingstructuur en toeziet op de mogelijkheid dat management de toerekening van beleggingsrendementen en vermogensbeheerkosten tussen verschillende fiscale jurisdicties manipuleert, met het doel om fiscale voordelen te behalen. Wij verwijzen naar het hierna opgenomen kernpunt inzake de verwerking van de ontmanteling van de poolingstructuur voor een beschrijving van de door ons uitgevoerde controlewerkzaamheden om dit risico te adresseren.

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

Wij hebben kennis genomen van de beschikbare informatie en om inlichtingen gevraagd bij leden van het bestuur, management (waaronder tweedelijns risk managers, manager internal audit, coördinator fraudebeheersing en de interne bedrijfsjurist) en de raad van commissarissen.

Hieruit volgden geen signalen van fraude die kunnen leiden tot een afwijking van materieel belang.

Controle-aanpak naleving van wet- en regelgeving

Wij hebben een algemeen inzicht verworven in het wet- en regelgevingskader dat van toepassing is op de entiteit door het lezen van notulen, correspondentie met de toezichthouders en rapporten van internal audit alsmede door het inwinnen van inlichtingen bij de sleutelfuncties (risk, compliance en actuarieel).

Wij hebben forensisch deskundigen betrokken in deze evaluatie.

Voor zover materieel voor de jaarrekening, hebben wij op basis van onze risicoanalyse, en rekening houdende met het effect van niet-naleving van wet- en regelgeving aanzienlijk varieert, naleving van het (vennootschaps) belastingrecht en regelgeving voor financiële verslaggeving, de vereisten in het kader van Titel 9 van Boek 2 BW en de regelgeving van Solvency II aangemerkt als wet- en regelgeving met een directe invloed op de jaarrekening.

Wij hebben voldoende en geschikte controle-informatie verkregen omtrent het naleven van de bepalingen van die wet- en regelgeving die gewoonlijk wordt geacht van directe invloed te zijn op de jaarrekening.

Daarnaast is DELA Coöperatie U.A. onderworpen aan overige wet- en regelgeving, zoals ook benoemd in de NBA Handreiking 1143 Specifieke verplichtingen vanuit de toezichtwet- en regelgeving voor de interne auditor en de externe accountant bij (her)verzekeraars, waarvan de gevolgen van niet-naleving een van materieel belang zijnde invloed kunnen hebben op de jaarrekening, bijvoorbeeld ten gevolge van boetes of rechtszaken.

Gezien de aard van de activiteiten van DELA Coöperatie U.A. en de complexiteit van deze overige wet- en regelgeving bestaat het risico dat niet wordt voldaan aan de vereisten van deze wet- en regelgeving.

Ten aanzien van deze wet- en regelgeving die geen direct effect hebben op de vaststelling van de bedragen en de toelichtingen in de jaarrekening, zijn onze werkzaamheden beperkter. Naleving van wet- en regelgeving kan van fundamenteel belang zijn voor de operationele aspecten van de entiteit, voor de mogelijkheid van de entiteit om haar activiteiten voort te zetten, dan wel voor het voorkomen van sancties van materieel belang (bijv. het naleven van de voorwaarden van een vergunning voor het uitvoeren van een activiteit, of het naleven van regelgeving betreffende het milieu); niet-naleving van dergelijke wet- en regelgeving kan daarom van materieel belang zijnde invloed hebben op de jaarrekening. Onze verantwoordelijkheid is beperkt tot het uitvoeren van gespecificeerde controlewerkzaamheden ter bevordering van het identificeren van niet-naleving van wet- en regelgeving die een invloed van materieel belang kan hebben op de jaarrekening. Onze werkzaamheden ter bevordering van het identificeren van gevallen van niet-naleving van overige wet- en regelgeving die een invloed van materieel belang kan hebben op de jaarrekening, zijn beperkt tot (i) het management en, in voorkomend geval, de met governance belaste personen vragen of de entiteit dergelijke wet- en regelgeving naleeft; (ii) de eventuele correspondentie met de desbetreffende vergunningverlenende of regelgevende of toezichthoudende instanties inspecteren.

Uiteraard zijn wij gedurende de controle alert op indicaties van (vermoedens) niet-naleving van wet- en regelgeving.

Ten slotte hebben wij een schriftelijke bevestiging verkregen dat alle bekende gevallen van niet-naleving of vermoede niet-naleving van wet- en regelgeving, ons ter kennis zijn gebracht.

Controle-aanpak continuïteit

Het bestuur heeft de jaarrekening opgemaakt uitgaande van de continuïteit van het geheel van de werkzaamheden voor de periode van twaalf maanden vanaf de datum van opmaken van de jaarrekening. Onze werkzaamheden om de continuïteitsbeoordeling van het bestuur te evalueren omvatten onder andere:

- Overwegen of de continuïteitsbeoordeling van het bestuur alle relevante informatie bevat waarvan wij als gevolg van onze controle kennis hebben en het bestuur bevragen over de belangrijkste veronderstellingen en uitgangspunten. Wij hebben hierbij onder andere aandacht besteed aan de solvabiliteitspositie, liquiditeitsratio's en inbaarheid van de vorderingen.
- Nagaan of het bestuur gebeurtenissen of omstandigheden heeft geïdentificeerd die gerede twijfel kunnen doen ontstaan over de mogelijkheid van de entiteit om haar continuïteit te handhaven (hierna: continuïteitsrisico's).
- Evalueren van de in de toelichting van de jaarrekening opgenomen informatie gerelateerd aan Solvency II in relatie tot de door ons uitgevoerde werkzaamheden op de Solvency II staten.
- Evalueren van de begrote operationele resultaten en daaraan gerelateerde kasstromen voor de periode van twaalf maanden vanaf de datum van opmaken van de jaarrekening rekening houdend met onze kennis uit de controle en ontwikkelingen in de branche.
- Inwinnen van inlichtingen bij het bestuur over haar kennis van continuïteitsrisico's na de periode van de door het bestuur verrichte continuïteitsbeoordeling.
- Het kennisnemen van de uitkomsten van de door het management opgestelde Own Risk and Solvency Assessment (ORSA) inclusief de beoordeling van de onderkende stress-scenario's.

Onze controlewerkzaamheden hebben geen informatie opgeleverd die strijdig is met de veronderstellingen en uitgangspunten die het bestuur in de continuïteitsbeoordeling heeft betrokken.

De kernpunten van onze controle

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

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

Beschrijving van het kernpunt	De wijze waarop dit kernpunt door ons is gecontroleerd
Schattingen gehanteerd bij de bepaling en de toetsing van de toereikendheid van de verplichting voor verzekeringscontracten DELA Coöperatie U.A. heeft een significante technische voorziening (netto) van € 8,6 miljard (2023: € 8,0 miljard). Deze bedraagt 83,68% van het balanstotaal (2023: 84,86%). Het bepalen van de verzekeringstechnische voorzieningen is een proces dat van nature wordt omgeven met onzekerheden. De technische voorzieningen zijn afhankelijk van factoren als sociale, economische en demografische trends, inflatie, beleggingsrendementen, de gehanteerde rentecurve, het gedrag van de polishouders en aannames over de ontwikkeling van de sterfte, het verval en de kosten. Het gebruikmaken van andere aannames voor deze factoren dan de grondslagen die nu in de jaarrekening zijn gebruikt, zou een materieel effect kunnen hebben op de verzekeringstechnische voorzieningen en de verzekeringstechnische lasten. Het risico bestaat dat de technische voorzieningen niet op de juiste wijze zijn gewaardeerd.	Om het risico te ondervangen hebben wij onder meer de volgende werkzaamheden verricht: <u>Interne beheersing</u> - Beoordelen van de opzet en het bestaan van de interne beheersingsmaatregelen met betrekking tot de totstandkoming van de technische voorzieningen, waarbij tevens de werkzaamheden van de tweedelijns actuarieel functiehouder zijn beoordeeld. <u>Gegevensgerichte werkzaamheden</u> - Uitvoeren van verschillende detailcontroles, waaronder controles op de betrouwbaarheid van de data die zijn opgenomen in de polisadministratie en die ten grondslag ligt aan de technische voorziening, controles op de juistheid van de premies op polisniveau en het verrichten van data-analyse op de gegevens uit de polisadministratie - Kritisch beoordelen en uitvoeren van een retrospectieve analyse op de gehanteerde uitgangspunten en op de actuariële resultaten waarvoor in het auditteam actuarieel specialisten zijn opgenomen. Hierbij is specifiek aandacht besteed aan de gehanteerde kosten-, sterfte- en vervalassumpties die ten grondslag liggen aan de toereikendheidstoets en aan het effect van de rentecurve op de waardering van de technische voorzieningen. Bij het beoordelen van de uitgangspunten en de actuariële resultaten is tevens het effect van sociale, economische en demografische trends en van de beleggingsopbrengsten op de actuariële resultaten geëvalueerd.

Beschrijving van het kernpunt	De wijze waarop dit kernpunt door ons is gecontroleerd
	• Beoordelen van de door DELA Coöperatie U.A. per jaareinde opgestelde toereikendheidstoets in overeenstemming met de Wet op het financieel toezicht (Wft). Onze werkzaamheden inzake de toereikendheidstoets omvatten het beoordelen van de redelijkheid van de geprojecteerde toekomstige kasstromen, het kritisch reviewen van de gehanteerde assumpties en de inputdata, waarbij wij tevens hebben beoordeeld of er sprake was van mogelijke management bias. • Controleren van de juistheid van de modellering van de optionaliteiten (winstdeling en premiemaatregel) die van invloed zijn op de waardering van de Solvency-II voorziening. • Uitvoeren van gegevensgerichte werkzaamheden met betrekking tot de betrouwbaarheid van de informatie afkomstig uit de IT-systemen. • Beoordelen van de in de jaarrekening opgenomen toelichtingen. Onze observatie bij dit kernpunt Wij achten de door DELA Coöperatie U.A. toegepaste methodiek en de gehanteerde veronderstellingen voor het vaststellen van de technische voorzieningen aanvaardbaar en hebben geen significante bevindingen geconstateerd. Tevens achten wij de toelichtingen in de onderdelen 2.14, 5.9 en 5.10 toereikend.
De waardering van de beleggingen in onroerende zaken De coöperatie heeft een portefeuille van beleggingen in onroerende zaken bestaande uit winkel-, woning-, crematoria-, uitvaartcentra-, kantoor- en overig vastgoed. Op 31 december 2024 bedroeg de reële waarde van de onroerende zaken € 507 miljoen (2023: € 531 miljoen), waarvan € 295 miljoen crematoriavastgoed. De totale portefeuille van beleggingen in onroerende zaken bedraagt 4,94% van het balanstotaal (2023: 5,62%).	Om het risico te ondervangen, hebben wij onder meer de volgende werkzaamheden verricht: <u>Interne beheersing</u> • Beoordelen van de opzet en het bestaan van de relevante interne beheersingsmaatregelen van de coöperatie met betrekking tot de gegevens en de inzet van externe taxateurs die worden ingeschakeld bij de waardering van de vastgoedportefeuille.

Beschrijving van het kernpunt	De wijze waarop dit kernpunt door ons is gecontroleerd
Aan het einde van elke verslagperiode stelt het bestuur de reële waarde van de vastgoedbeleggingenportefeuille vast in overeenstemming met de vereisten van RJ 213. De coöperatie maakt gebruik van externe taxatierapporten van externe onafhankelijke gekwalificeerde taxateurs om de reële waarde van de vastgoedbeleggingen te bepalen. Voor de waardering van de crematoria maakt de coöperatie gebruik van een combinatie van externe taxatierapporten en interne waarderingsmodellen. Aangezien in de waardering van de vastgoedbeleggingen een inherente schattings-onzekerheid is opgenomen, kan elke wijziging in de belangrijkste veronderstellingen/aannames een significant effect hebben op het resultaat; dit in relatie tot de relatieve omvang van de vastgoedbeleggingen positie op de balans en vanwege het gebruik van veronderstellingen/aannames die zeer gevoelig zijn. De belangrijkste veronderstellingen en parameters die hierbij gehanteerd worden, gezien de gevoeligheid en vanwege de impact op het resultaat, zijn de disconteringsvoet en de draagkrachthuur.	<u>Gegevensgerichte werkzaamheden</u> Wij hebben de vakbekwaamheid van de externe taxateurs van de coöperatie geëvalueerd, waarbij ook rekening is gehouden met hun kwalificaties en expertise. Met betrekking tot de belangrijke veronderstellingen bij de waardering van vastgoedbeleggingen hebben wij: • Vastgesteld dat de waarderingsmethoden zoals toegepast door het bestuur, waaronder die welke zijn opgenomen in de externe taxatierapporten en interne waarderingsmodellen, passend zijn. • De belangrijke aannames die zijn gehanteerd (zoals disconteringsvoet en draagkrachthuur) aan een kritische analyse onderworpen, met relevante marktgegevens. Bij deze analyses hebben wij, waar relevant, onze interne vastgoedwaarderingsdeskundigen betrokken. • De gevoeligheidsanalyse op de belangrijkste inputgegevens en aannames beoordeeld, om inzicht te krijgen in de impact van redelijke wijzigingen in aannames op de waardering en andere belangrijke prestatie-indicatoren (met name solvabiliteitsratio's). • De geschiktheid beoordeeld van de toelichtingen met betrekking tot de veronderstellingen die zijn gehanteerd in de waarderingen en in de gevoeligheidsanalyse zoals opgenomen in de toelichting bij de geconsolideerde jaarrekening. Onze observatie bij dit kernpunt Wij hebben geconstateerd dat, met de (significante) aannames die in de taxatierapporten zijn gehanteerd, de vastgoedbeleggingen binnen een aanvaardbare bandbreedte zijn gewaardeerd. Tevens achten wij de toelichtingen in de onderdelen 2.5.1 en 5.2.1 toereikend.

Beschrijving van het kernpunt	De wijze waarop dit kernpunt door ons is gecontroleerd
Overige financiële beleggingen gewaardeerd tegen reële waarde die zijn gebaseerd op waarderingstechnieken met belangrijke niet in de markt waarneembare input De coöperatie bezit overige financiële beleggingen die wegens hun illiquide karakter tegen reële waarde worden gewaardeerd, met gebruikmaking van waarderingstechnieken die zijn gebaseerd op belangrijke, veelal niet direct in de markt waarneembare, input. Op 31 december 2024 bedroeg de waarde van deze beleggingen € 4,3 miljard (2023: € 3,9 miljard). Dit komt neer op 41,58% van het balanstotaal (2023: 40,71%). Deze zogenaamde ‘categorie 3-instrumenten’ betreffen voornamelijk niet-genoteerde beleggingsfondsen, zoals: • Vastgoedfondsen • Infrastructuurfondsen • Land- en bosbouwfondsen • Hypotheekfondsen De fondsen zijn niet beursgenoteerd en hebben geen frequente marktnotering. De beleggingen in deze fondsen worden gewaardeerd op de reële waarde (marktwaarde), veelal afgeleid van de opgaves van de Net Asset Value van de fondsbeheerders. De waardering van deze activa is belangrijk voor onze controle, aangezien de waardebepaling in aanzienlijke mate afhankelijk is van de waarderingstechnieken en schattingen van aannames die in veel gevallen niet rechtstreeks aan marktinformatie ontleend kunnen worden. Als gevolg van de belangrijke mate waarin schattingen in het waarderingproces een rol spelen, gecombineerd met de omvang van de posten, bestaat een risico op afwijkingen.	Om dit risico te ondervangen, hebben wij onder meer de volgende werkzaamheden verricht: <u>Interne beheersing</u> • Beoordelen van de opzet en het bestaan van de interne beheersingsmaatregelen met betrekking tot het op de juiste wijze en volledig vastleggen van de brondata en het proces dat ten grondslag ligt aan de waardering van de desbetreffende activa. • Beoordelen van de opzet en het bestaan van de administratieve organisatie en interne-beheersingsmaatregelen bij de fondsmanagers, middels het doornemen van rapportages over de kwaliteit van de interne-beheersingsomgeving (de ISAE 3402- rapportage of een equivalent daarvan en de bridgeletters) waarin o.a. de controls met betrekking tot de waardering van het fonds zijn vastgelegd. Indien er geen ISAE 3402 type 2-rapportage beschikbaar is bij de fondsen, heeft DELA aanvullende eisen opgesteld en rapportages (in control statement/compliance letter) opgevraagd om zekerheid te verkrijgen ten aanzien van de interne beheersing. Wij hebben kennisgenomen van deze rapportages, om eventuele bevindingen te identificeren. <u>Gegevensgerichte werkzaamheden</u> • Kennisnemen van de waarderinggrondslagen die worden gehanteerd door de fondsmanagers om te beoordelen of deze in lijn liggen met de waarderinggrondslag van DELA Coöperatie U.A. • Verkrijgen van een directe confirmatie in de vorm van NAV-statements per 31 december 2024 vanuit de fondsmanagers, die worden aangesloten met de waardering in de jaarrekening van DELA. Indien er niet tijdig gecontroleerde NAV-statements aanwezig zijn, wordt een retrospectieve analyse uitgevoerd op de Net Asset Value zoals opgenomen in de laatst beschikbare gecontroleerde jaarrekening van het beleggingsfonds.

Beschrijving van het kernpunt	De wijze waarop dit kernpunt door ons is gecontroleerd
	• Beoordelen van de in de jaarrekening opgenomen toelichtingen. Onze observaties bij dit kernpunt Wij achten de door DELA Coöperatie U.A. toegepaste methodiek en de gehanteerde veronderstellingen voor de waardering van de vastgoed-, infrastructuur-, land- en bosbouwfondsen en hypotheekfondsen aanvaardbaar en hebben geen significante bevindingen bij de waardering van de fondsen als onderdeel van de overige financiële beleggingen. Tevens achten wij de toelichting in de onderdelen 2.5.8, 2.5.9 en 5.2.3 toereikend.
Toelichtingen over de kapitaalspositie op basis van Solvency II-regelgeving Voor DELA Coöperatie U.A. bedraagt de Solvency II-ratio per 31 december 2024 200% (2023: 208%). Dit percentage komt tot stand via het herrekenen van de balans naar de marktwaarde en deze te delen door de berekende benodigde solvabiliteit. Zowel de marktwaardebalans als de berekende benodigde solvabiliteit omvat belangrijke assumpties die de ratio sterk kunnen beïnvloeden, evenals complexe berekeningen. In verband met de genoemde schattingen en complexe waarderingsmodellen is het risico op afwijkingen verhoogd. Aangezien de solvabiliteitsratio een belangrijk kengetal is en de Solvency II-informatie wordt gehanteerd in het kapitaalsbeleid van de coöperatie, hebben wij de controle van deze informatie als belangrijk beschouwd. Het risico bestaat dat de berekende solvabiliteitsratio onjuist is weergegeven in de jaarrekening.	Om het risico te ondervangen, hebben wij onder meer de volgende werkzaamheden verricht: <u>Interne beheersing</u> • Beoordelen van de in de jaarrekening opgenomen toelichtingen. <u>Gegevensgerichte werkzaamheden</u> • Verrichten van een kritische beoordeling van de gehanteerde uitgangspunten, parameters en resultaten, waarvoor in het auditteam actuarieel specialisten zijn opgenomen. • Uitvoeren van gegevensgerichte werkzaamheden met betrekking tot het bepalen van het beschikbare kapitaal (EOF), waaronder het beoordelen van de juistheid en volledigheid van de financiële aanpassingen van de statutaire balans naar de marktwaardebalans. • Uitvoeren van gegevensgerichte werkzaamheden met betrekking tot het bepalen van de technische voorziening, waaronder het toetsen van de juistheid en de volledigheid van de waardering en de vervalmomenten van de kasstromen. • Controleren van de juistheid van de waardering van de Solvency II-voorziening, inclusief de daarin opgenomen optionaliteiten (winstdeling en premiemaatregel).

Beschrijving van het kernpunt	De wijze waarop dit kernpunt door ons is gecontroleerd
	• Toetsen van de benodigde data van de verschillende SCR-berekeningen op betrouwbaarheid. • Controleren van de juiste toepassing van standaardformules. • Beoordelen van de in de jaarrekening opgenomen toelichtingen. Onze observatie bij dit kernpunt Wij achten de door DELA Coöperatie U.A. toegepaste methodiek en de gehanteerde veronderstellingen voor het bepalen van de solvabiliteitsratio aanvaardbaar. De combinatie van het beoordelen van de interne-beheersingsmaatregelen en het uitvoeren van gegevensgerichte werkzaamheden heeft voldoende adequate controle-informatie opgeleverd. Tevens achten wij de toelichting in de onderdelen 4.1 en 5.7 toereikend.
Verwerking van de ontmanteling van de poolingstructuur DELA Coöperatie U.A. heeft op 15 februari 2024 de poolingstructuur ten aanzien van de beleggingen ontmanteld. Deze transactie resulteerde in de toewijzing van alle beleggingen die geadmineistreerd werden middels de poolingstructuur aan DELA Natura- en levensverzekeringen N.V., waarbij de desbetreffende activa volledig (juridisch en economisch) in eigendom zijn overgedragen. Dit proces omvatte tevens de juridische fusie van DELA Depositary & Asset Management B.V. in DELA Natura, alsmede de liquidatie van DELA Investment Belgium N.V. Het betreft een eenmalige complexe en omvangrijke transactie, waarbij specifiek ten aanzien van de fiscale verwerking, inclusief de toerekening van de beleggingsrendementen aan de Nederlandse danwel Belgische fiscale jurisdictie, sprake is van aannames en interpretatie van fiscale regelgeving. Als gevolg van de omvang van de transactie alsook de toegepaste aannames en interpretatie van fiscale regelgeving, bestaat een risico op afwijkingen.	Om het risico te ondervangen, hebben wij onder meer de volgende werkzaamheden verricht: <u>Interne beheersing</u> • Beoordelen van de opzet en het bestaan van de interne beheersing met betrekking tot de fiscale aspecten van de ontmanteling van de poolingstructuur. <u>Gegevensgerichte werkzaamheden</u> • Controleren dat de financiële verwerking van de juridische fusie van DELA Depositary & Asset Management B.V. in DELA Natura- en levensverzekeringen N.V., alsmede de liquidatie van DELA Investment Belgium N.V. is verantwoord in overeenstemming met de onderliggende juridische overeenkomsten en de van toepassing zijnde verslaggevingsvereisten. • Verifiëren van de nauwkeurigheid en volledigheid van de gehanteerde gegevens bij de bepaling van de fiscale positie.

Beschrijving van het kernpunt	De wijze waarop dit kernpunt door ons is gecontroleerd
	• Controleren dat de fiscale verwerking, inclusief de toerekening van de beleggingsrendementen en vermogensbeheerkosten aan de Nederlandse danwel Belgische fiscale jurisdictie, aanvaardbaar is, rekeninghoudend met geldende fiscale regelgeving, waarvoor wij fiscaal specialisten hebben betrokken. • Beoordelen van de in de jaarrekening opgenomen toelichtingen. Onze observatie bij dit kernpunt Wij achten de door DELA Coöperatie U.A. toegepaste verwerking in de jaarrekening ten aanzien van de ontmanteling van de poolingstructuur en de gehanteerde veronderstellingen van de fiscale verwerking aanvaardbaar. Wij hebben geen significante bevindingen geconstateerd ten aanzien van de verwerking van de ontmanteling van de poolingstructuur in de jaarrekening. Tevens achten wij de toelichtingen in onderdeel 6.10 toereikend.

Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen andere informatie

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

De andere informatie bestaat uit:

- Verslag groepsdirectie.
- Verslag RvC.
- De overige gegevens.
- Bijlagen duurzaamheidsverslag.

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

- Met de jaarrekening verenigbaar is en geen materiële afwijkingen bevat.
- Alle informatie bevat die op grond van Titel 9 Boek 2 BW is vereist voor het bestuursverslag en de overige gegevens.

Wij hebben de andere informatie gelezen en hebben op basis van onze kennis en ons begrip, verkregen vanuit de jaarrekeningcontrole of anderszins, overwogen of de andere informatie materiële afwijkingen bevat.

Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten in Titel 9 Boek 2 BW en de Nederlandse Standaard 720. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening.

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

Verklaring betreffende overige door wet- of regelgeving gestelde vereisten

Benoeming

Wij zijn door de raad van commissarissen op 6 februari 2015 benoemd als accountant van DELA Coöperatie U.A. vanaf de controle van het boekjaar 2015 en zijn sinds dat boekjaar tot nu toe de externe accountant.

Geen verboden diensten

Wij hebben geen verboden diensten als bedoeld in artikel 5, lid 1 van de Europese verordening betreffende specifieke eisen voor de wettelijke controles van financiële overzichten van organisaties van openbaar belang geleverd.

Beschrijving van verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening

Verantwoordelijkheden van het bestuur en raad van commissarissen voor de jaarrekening

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

Bij het opmaken van de jaarrekening moet het bestuur afwegen of de entiteit in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van genoemd verslaggevingsstelsel moet het bestuur de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij het bestuur het voornemen heeft om de entiteit te liquideren of de bedrijfsactiviteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is.

Het bestuur moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de entiteit 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 entiteit.

Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening

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

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

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

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

- Het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude, het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing.
- Het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de entiteit.
- Het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door het bestuur en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan.
- Het vaststellen dat de door het bestuur gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Tevens het op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de entiteit haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om aandacht in onze controleverklaring te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een entiteit haar continuïteit niet langer kan handhaven.
- Het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen.
- Het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

Gegeven onze eindverantwoordelijkheid voor het oordeel zijn wij verantwoordelijk voor de aansturing van, het toezicht op en de uitvoering van de groepscontrole. In dit kader hebben wij de aard en omvang bepaald van de uit te voeren werkzaamheden voor de groepsonderdelen. Bepalend hierbij zijn de omvang en/of het risicoprofiel van de groepsonderdelen of de activiteiten. Op grond hiervan hebben wij de groepsonderdelen geselecteerd waarbij een controle of beoordeling van de volledige financiële informatie of specifieke posten noodzakelijk was.

Wij communiceren met de raad van commissarissen onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante bevindingen die uit onze controle naar voren zijn gekomen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing. In dit kader geven wij ook een verklaring aan het auditcomité op grond van artikel 11 van de Europese verordening betreffende specifieke eisen voor de wettelijke controles van financiële overzichten van organisaties van openbaar belang. De in die aanvullende verklaring verstrekte informatie is consistent met ons oordeel in deze controleverklaring.

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

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

Amsterdam, 7 mei 2025

Deloitte Accountants B.V.

Was getekend: drs. R.J.M. Maarschalk RA

ASSURANCE-RAPPORT MET BEPERKTE MATE VAN ZEKERHEID VAN DE ONAFHANKELIJKE ACCOUNTANT OVER HET DUURZAAMHEIDSVERSLAG

Aan de ledenraadvergadering en de raad van commissarissen van DELA Coöperatie U.A.

Onze conclusie

Wij hebben een assurance-opdracht met beperkte mate van zekerheid uitgevoerd op het (geconsolideerde) duurzaamheidsverslag over 2024 van DELA Coöperatie U.A. te Eindhoven (hierna: de coöperatie). Het duurzaamheidsverslag inclusief de informatie opgenomen in het duurzaamheidsverslag door middel van verwijzingen (hierna: het duurzaamheidsverslag) is opgenomen in onderdeel “Duurzaamheid” van bijgaand bestuursverslag.

Op basis van de door ons uitgevoerde werkzaamheden en de verkregen assurance-informatie is ons niets gebleken op grond waarvan wij zouden moeten veronderstellen dat het duurzaamheidsverslag niet, in alle van materieel belang zijnde aspecten:

- Is opgesteld in overeenstemming met de Europese standaarden voor duurzaamheidsrapportering (ESRS, European Sustainability Reporting Standards) zoals vastgesteld door de Europese Commissie en in overeenstemming met het door de coöperatie uitgevoerde dubbele-materialiteitsanalyseproces om de op grond van de ESRS gerapporteerde informatie vast te stellen.
- Voldoet aan de verslaggevingsvereisten op grond van artikel 8 van Verordening (EU) 2020/852 (Taxonomieverordening).

De basis voor onze conclusie

Wij hebben onze assurance-opdracht met een beperkte mate van zekerheid met betrekking tot het duurzaamheidsverslag verricht volgens het Nederlands recht, waaronder de Nederlandse Standaard 3810N, 'Assurance-opdrachten inzake duurzaamheidsverslaggeving'.

Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de sectie 'Onze verantwoordelijkheden voor de assurance-opdracht met een beperkte mate van zekerheid over het duurzaamheidsverslag'.

Wij zijn onafhankelijk van DELA Coöperatie U.A. zoals vereist in de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Daarnaast hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

Wij vinden dat de door ons verkregen assurance-informatie voldoende en geschikt is als basis voor onze conclusie.

Benadrukking van aangelegenheden

Benadrukking van het dubbele-materialiteitsanalyseproces

Wij vestigen de aandacht op de onderdelen “Afstemming met stakeholders” en “Totstandkoming materiële impacts, risico's en kansen” van het duurzaamheidsverslag. Hierin worden voorgenomen verbeteringen beschreven waaronder het verankeren van de betrokkenheid van stakeholders in het doorlopende due-diligence-

en dubbele-materialiteitsanalyseproces. Due diligence is een doorlopende praktijk die inspeelt op en aanleiding kan geven tot veranderingen in de strategie, het bedrijfsmodel, de activiteiten, de zakelijke relaties, de bedrijfsactiviteiten en de inkoop- en verkoopcontext van de Coöperatie. Het duurzaamheidsverslag bevat mogelijk niet elke impact, elk risico en elke kans of aanvullende entiteit specifieke informatie die elke individuele stakeholder(groep) belangrijk kan achten op basis van de eigen specifieke inschatting.

Benadrukking van de meest significante onzekerheden die van invloed zijn op de kwantitatieve maatstaven en geldbedragen

Wij vestigen de aandacht op onderdeel “Grondslagen kwantitatieve data” van het duurzaamheidsverslag, waarin de kwantitatieve maatstaven en geldbedragen zijn geïdentificeerd die aan een hoge mate van meetonzekerheid onderhevig zijn en informatie is opgenomen over de bronnen van meetonzekerheid, alsmede de aannames, benaderingen en oordelen die de coöperatie bij het meten daarvan heeft gehanteerd in overeenstemming met de ESRS.

De vergelijkbaarheid van duurzaamheidsinformatie tussen entiteiten onderling en in de tijd kan beïnvloed worden door het ontbreken van historische duurzaamheidsinformatie in overeenstemming met de ESRS en door het ontbreken van geüniformeerde praktijken voor het opstellen, evalueren en meten van deze informatie. Dit biedt de mogelijkheid verscheidene, acceptabele meettechnieken toe te passen, vooral in de eerste jaren van duurzaamheidsverslaggeving.

Benadrukking op het gebruik van informatie van derden

We vestigen de aandacht op sectie “Grondslagen kwantitatieve data” van het duurzaamheidsverslag, die aangeeft dat bepaalde maatstaven en berekeningen (deels) gebaseerd zijn op aannames en bronnen van derden. De gebruikte aannames en bronnen (‘informatie van derden’) worden toegelicht in de basis en grondslagen van de betreffende maatstaf. Validatie van dergelijke informatie van derden en certificering beperkt zich tot de beoordeling door de coöperatie van deze data op plausibiliteit.

Onze conclusie is niet aangepast als gevolg van deze aangelegenheden.

Ter vergelijking opgenomen informatie niet onderzocht

Er zijn geen assurance-werkzaamheden met een redelijke of beperkte mate van zekerheid uitgevoerd op het duurzaamheidsverslag van het voorgaande jaar. Als gevolg daarvan is de vergelijkende informatie in het duurzaamheidsverslag en de daarbij behorende toelichtingen over voorgaande jaren niet onderworpen aan assurance-werkzaamheden met een redelijke of beperkte mate van zekerheid.

Onze conclusie is niet aangepast als gevolg van deze aangelegenheid.

Beperkingen in de reikwijdte van onze assurance-opdracht

Prospectieve informatie

Bij het rapporteren van prospectieve informatie in overeenstemming met de ESRS is het voor de coöperatie verplicht om de prospectieve informatie op te stellen op basis van openbaar gemaakte veronderstellingen over gebeurtenissen die zich in de toekomst kunnen voordoen en mogelijke toekomstige acties van de coöperatie. Het is waarschijnlijk dat de werkelijke uitkomst zal afwijken, aangezien de gebeurtenissen vaak niet plaatsvinden zoals voorzien. Prospectieve informatie heeft betrekking op gebeurtenissen en acties die zich nog niet hebben voorgedaan en zich wellicht ook nooit zullen voordoen. Wij geven geen zekerheid over de haalbaarheid van deze prospectieve informatie.

De verwijzingen naar externe bronnen of websites

De verwijzingen naar externe bronnen of websites in de duurzaamheidsinformatie maken geen onderdeel uit van de duurzaamheidsinformatie binnen de reikwijdte van onze assurance-opdracht. Wij verstrekken derhalve geen zekerheid over deze informatie.

Onze conclusie is niet aangepast als gevolg van deze aangelegenheid.

Verantwoordelijkheden van het bestuur en de raad van commissarissen voor het duurzaamheidsverslag

Het bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van het duurzaamheidsverslag in overeenstemming met de ESRS inclusief het door de coöperatie uitgevoerde dubbele-materialiteitsanalyseproces als basis voor het duurzaamheidsverslag en het rapporteren over materiële impacts, risico's en kansen in overeenstemming met de ESRS. Als onderdeel van het opstellen van het duurzaamheidsverslag is het bestuur verantwoordelijk voor het voldoen aan de verslaggevingsvereisten op grond van artikel 8 van Verordening (EU) 2020/852 (Taxonomieverordening).

Het bestuur is ook verantwoordelijk voor het selecteren en toepassen van additionele entiteitspecifieke toelichtingen zodat gebruikers inzicht krijgen in de duurzaamheidsimpacts, -risico's of -kansen van de coöperatie en voor het bepalen dat deze additionele entiteitspecifieke toelichtingen aanvaardbaar zijn in de gegeven omstandigheden en in overeenstemming met de ESRS.

Het bestuur is verder verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing die het bestuur noodzakelijk acht voor het opstellen van het duurzaamheidsverslag zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten.

De raad van commissarissen is verantwoordelijk voor het uitoefenen van toezicht op het duurzaamheidsrapportageproces, waaronder het door de coöperatie uitgevoerde dubbele materialiteitsanalyseproces.

Onze verantwoordelijkheden voor de assurance-opdracht met een beperkte mate van zekerheid over het duurzaamheidsverslag

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van de assurance-opdracht met een beperkte mate van zekerheid dat wij daarmee voldoende en geschikte assurance-informatie verkrijgen voor de door ons af te geven conclusie.

Onze assurance-opdracht is gericht op het verkrijgen van een beperkte mate van zekerheid dat het duurzaamheidsverslag geen afwijkingen van materieel belang bevat. De werkzaamheden variëren in aard en timing van, en zijn ook geringer in omvang, dan die bij een assurance-opdracht gericht op het verkrijgen van een redelijke mate van zekerheid. De mate van zekerheid die wordt verkregen bij een assurance-opdracht met een beperkte mate van zekerheid is daarom ook aanzienlijk lager dan de zekerheid die wordt verkregen bij een assurance-opdracht met een redelijke mate van zekerheid.

Wij passen de 'Nadere voorschriften kwaliteitsmanagement' (NV-KM) toe. Op grond daarvan beschikken wij over een samenhangend stelsel van kwaliteitsmanagement inclusief vastgelegde richtlijnen en procedures inzake de naleving van ethische voorschriften, professionele standaarden en andere relevante wet- en regelgeving.

Onze assurance-opdracht met een beperkte mate van zekerheid bestond onder andere uit:

- Het inwinnen van inlichtingen en uitvoeren van een omgevingsanalyse en het verkrijgen van inzicht in de relevante duurzaamheidsthema's en -kwesties, de kenmerken van de coöperatie, de activiteiten en de waardeketen, en de essentiële middelen, om het door de coöperatie uitgevoerde dubbele-

materialiteitsanalyseproces te beoordelen als basis voor het duurzaamheidsverslag en het rapporteren over alle materiële duurzaamheidsimpacts, -risico's en -kansen in overeenstemming met de ESRS.

- Via het inwinnen van inlichtingen het op hoofdlijnen inzicht verwerven in de interne beheersingsomgeving, de processen van de coöperatie voor het verzamelen en rapporteren van informatie over de coöperatie en de waardeketen, de informatiesystemen en het risico-inschattingsproces van de coöperatie relevant voor het opstellen van het duurzaamheidsverslag, alsmede voor het identificeren van de activiteiten van de coöperatie, het bepalen van in aanmerking komende en afgestemde economische activiteiten en het opstellen van de rapportage vereist op grond van artikel 8 van Verordening (EU) 2020/852 (Taxonomieverordening) informatie, zonder het toetsen van de effectiviteit van de interne beheersingsmaatregelen.
- Het beoordelen van het door de coöperatie uitgevoerde dubbele-materialiteitsanalyseproces en het identificeren van gebieden in het duurzaamheidsverslag, inclusief de toelichtingen vereist op grond van artikel 8 van Verordening (EU) 2020/852 (Taxonomieverordening), waar het waarschijnlijk is dat misleidende of onevenwichtige informatie of een afwijking van materieel belang als gevolg van fraude of fouten zich kan voordoen ('geselecteerde toelichtingen'). Wij hebben verdere assurance-werkzaamheden opgezet en uitgevoerd die inspelen op deze risico-inschatting en die erop zijn gericht om in te schatten of het duurzaamheidsverslag geen afwijkingen van materieel belang bevat.
- Het overwegen of de beschrijving door het bestuur van het dubbele-materialiteitsanalyseproces in het duurzaamheidsverslag consistent lijkt te zijn met het door de coöperatie uitgevoerde proces.
- Het bepalen van de aard en omvang van de uit te voeren werkzaamheden voor de groepsonderdelen en locaties. Bepalend zijn hierbij de aard, omvang en/of het risicoprofiel van de onderdelen.
- Het uitvoeren van cijferanalyses op kwantitatieve informatie in het duurzaamheidsverslag, inclusief het overwegen van data en trends.
- Het beoordelen of de door de coöperatie gehanteerde methoden voor het ontwikkelen van schattingen passend zijn en consistent zijn toegepast voor geselecteerde toelichtingen. We hebben data en trends overwogen; echter omvatten onze werkzaamheden niet het toetsen van de gegevens waarop de schattingen zijn gebaseerd of het zelfstandig ontwikkelen van onze eigen schattingen voor het evalueren van de schattingen van het bestuur.
- Het op basis van beperkte deelwaarnemingen analyseren van relevante interne en externe documentatie die voor de coöperatie beschikbaar is (inclusief publiek beschikbare informatie of informatie afkomstig van relaties in de waardeketen) voor geselecteerde toelichtingen.
- Het lezen van de andere informatie in het jaarverslag om eventuele van materieel belang zijnde inconsistenties met het duurzaamheidsverslag te identificeren.
- Het overwegen of:
 - de rapportage vereist op grond van artikel 8 van Verordening (EU) 2020/852 (Taxonomieverordening) voor elke milieudoelstelling, aansluit op de onderliggende vastleggingen van de coöperatie, consistent of samenhangend is met het duurzaamheidsverslag en redelijk lijkt, in het bijzonder of de in aanmerking komende economische activiteiten voldoen aan de cumulatieve voorwaarden om te kwalificeren als afgestemd en of aan de technische screeningcriteria is voldaan; en
 - de gerapporteerde kritische prestatie-indicatoren zijn bepaald en berekend in overeenstemming met het Taxonomy reference framework zoals gedefinieerd in Appendix 1 Glossary of Terms van de Committee of

European Auditing Oversight Bodies (CEAOB) Guidelines on limited assurance on sustainability reporting zoals vastgesteld op 30 september 2024 en in overeenstemming met de verslaggevingsvereisten op grond van artikel 8 van Verordening (EU) 2020/852 (Taxonomieverordening), inclusief het verslagleggingsformaat waarin de activiteiten zijn gepresenteerd.

- Het overwegen van de algehele presentatie, structuur en de fundamentele kwalitatieve kenmerken van informatie (relevantie en getrouwe weergave: volledig, onpartijdig, neutraal en nauwkeurig) gerapporteerd in het duurzaamheidsverslag, inclusief de rapportage vereist op grond van artikel 8 van Verordening (EU) 2020/852 (Taxonomieverordening).
- Het overwegen op basis van onze werkzaamheden ter verkrijging van een beperkte mate van zekerheid en de evaluatie van de verkregen assurance-informatie of het duurzaamheidsverslag als geheel zonder afwijkingen van materieel belang is opgesteld in overeenstemming met de ESRS.

Amsterdam, 7 mei 2025

Deloitte Accountants B.V.

Was getekend: drs. R.J.M. Maarschalk RA

Over dit verslag

Het Jaarverslag 2024 van DELA Coöperatie is een geïntegreerd jaarverslag waarin DELA Groep haar belangrijkste economische, maatschappelijke en milieugerelateerde gegevens in samenhang presenteert. Het verslag beslaat het boekjaar 2024 dat loopt van 1 januari tot en met 31 december.

Met het oog op Titel 9, Boek 2 BW en Rj400.104:

- De hoofdstukken 'In het kort', 'Verslag Groepsdirectie' en 'Bijlagen' vormen gezamenlijk het Verslag Groepsdirectie.
- De hoofdstukken 'Duurzaamheid' en 'Bijlagen duurzaamheidsverslag' vormen gezamenlijk het Duurzaamheidsverslag en zijn daarmee eveneens onderdeel van het Verslag Groepsdirectie.

Het duurzaamheidsverslag is het eerste verslag onder de richtlijnen van de CSRD. De CSRD is een regelgevend kader met ingang van boekjaar 2024 dat door de EU is opgesteld om de duurzaamheidsrapportage onder bedrijven te verbeteren en te standaardiseren.

De keuze voor rapportageonderwerpen in het Verslag Groepsdirectie is gemaakt aan de hand van ons bedrijfsmodel, interne en externe ontwikkelingen en gesprekken met diverse betrokkenen. De onderwerpen in het duurzaamheidsverslag volgen uit de Europese Duurzaamheidsrapportagestandaarden (ESRS) en de dubbele materialiteitsanalyse.

De gerapporteerde maatstaven zijn afkomstig uit onze informatiesystemen, ondersteund door onze interne controle- en monitoringsystemen, en van leveranciers en andere bronnen. Sommige maatstaven worden ook gerapporteerd in de bestaande interne rapportagecyclus op maand- en kwartaalbasis. Andere maatstaven worden jaarlijks gerapporteerd. De gegevens zijn verzameld, beoordeeld en geconsolideerd door onze afdeling Reporting & Control. De lijnverantwoordelijken hebben de uitkomsten gereviewd. Indien er sprake is van wijzigingen in de definities, meetmethodes of inherente beperkingen in de data of als er gebruikgemaakt is van schattingen, wordt dit aangegeven in het verslag.

Tijdens het tot stand komen en bij oplevering is het jaarverslag gereviewd door diverse betrokkenen. De financiële jaarrekening is conform wettelijke eisen gecontroleerd door de externe accountant. Het duurzaamheidsverslag is door dezelfde accountant beoordeeld.

Bijlagen

Begrippenlijst

Hier vindt u een toelichting op de gebruikte begrippen en afkortingen.

AVG

Algemene verordening gegevensbescherming

Beleggingsmix

De beleggingsmix is de verdeling van het vermogen over aandelen, onroerend goed, vastrentende waarden, infrastructuur en liquide middelen. De assetmix wordt bepaald op basis van de ALM-studie en vastgelegd in het beleggingsbeleid.

B.V.

Besloten vennootschap

CEO

Chief executive officer

CFRO

Chief financial and risk officer

CTO

Chief transformation officer

CO₂-voetafdruk

Een CO₂-voetafdruk is de totale uitstoot van broeikasgassen die wordt veroorzaakt door een organisatie, uitgedrukt in CO₂-equivalenten. Teveel broeikasgas in de atmosfeer veroorzaakt klimaatverandering. Een CO₂-voetafdruk geeft aan in welke mate een organisatie impact heeft op klimaatverandering. Een CO₂-voetafdruk wordt opgedeeld in Scope 1, 2 en 3. Scope 1 en 2 CO₂-uitstoot wordt veroorzaakt door het gebruik van fossiele brandstoffen en het gebruik van elektriciteit. Hierop heeft een bedrijf direct invloed. Scope 3 is de indirecte CO₂-uitstoot die eerder en later in de waardeketen plaatsvindt.

CPBW

Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk

CSDDD

Corporate Sustainability Due Diligence Directive. De CSDDD verplicht bedrijven om grondig onderzoek te doen naar de impact op mensenrechten en het milieu in hun hele waardeketen, zowel upstream als downstream.

CSRD

Corporate Sustainability Reporting Directive. De CSRD schrijft voor dat ondernemingen uitgebreider rapporteren over duurzaamheidsinformatie en daarbij de European Sustainability Reporting Standards (ESRS) moeten hanteren. Ook moet de accountant beperkte mate van zekerheid geven over deze duurzaamheidsinformatie.

DECAVI

DECAVI (B) biedt diensten voor de verzekeringssector (makelaars, verzekeraars, actuarissen). Naast het organiseren van evenementen in de sector en de publicatie van marktstudies, reikt DECAVI sinds 2000 de verzekeringstroeën uit.

DNB

De Nederlandsche Bank

DORA

Digital Operations Resilience Act. DORA is een Europese verordening met als doel dat financiële organisaties hun IT-risico's beter gaan beheersen en daarmee weerbaarder worden tegen cyberdreigingen.

DUP

DELA UitvaartPlan (natura uitvaartverzekering)

eNPS

De eNPS (employer Net Promotor Score) toont de mate waarin medewerkers coöperatie DELA aan anderen aanraden als werkgever. De score wordt bepaald door het percentage promotors minus het percentage criticasters.

ESG

Environment/milieu, social/sociaal en governance/zakelijk gedrag.

ESRS

European Sustainability Reporting Standards. De rapportagestandaarden die horen bij de CSRD.

FSC

Forest Stewardship Council. Dit is een internationale organisatie die zich inzet voor het behoud van bossen en verantwoord bosbeheer wereldwijd.

Geamortiseerde kostprijs

Het bedrag waarvoor financiële activa of verplichtingen bij eerste verwerking worden gewaardeerd minus aflossingen, plus of minus de cumulatieve afschrijving. Hierbij wordt gebruikgemaakt van de effectieve-rentemethode voor het verschil tussen het oorspronkelijke bedrag en het bedrag op de vervaldatum. De effectieve rentevoet is het percentage dat ervoor zorgt dat de discontering van de verwachte kasstromen gelijk is aan de initiële waardering van de vordering of de schuld.

GHG-protocol

Greenhouse Gas protocol. Een internationaal erkende standaard die gebruikt wordt om de CO₂-voetafdruk te meten.

GreenLeave

GreenLeave is een consortium van uitvaartondernemers in Nederland. Deze uitvaartondernemers willen op een praktische manier invulling geven aan duurzaamheid waar het gaat om de keuzes en vormgeving van de uitvaart. Dit doen zij op basis van vijf kernprincipes, een aanbod van producten en diensten op onderdelen van de uitvaart en het bundelen van krachten met leveranciers. We verwijzen voor meer informatie naar www.greenleave.nu.

GRESB

De Global Real Estate Sustainability Benchmark (GRESB) is een onafhankelijke, wetenschappelijke benchmark die het duurzaamheidsbeleid van vastgoedfondsen en -portefeuilles wereldwijd beoordeelt. Op basis van de GRESB-score kunnen fondsmanagers hun duurzaamheidsbeleid tegen het licht houden en verbeteringen doorvoeren, zie <https://gresb.com/>

GVO

Garantie van oorsprong

Intercompany positie

Openstaande financiële positie tussen verschillende entiteiten van een groep.

Materialiteitsanalyse

Met een materialiteitsanalyse identificeert een bedrijf de thema's die relevant (materieel) zijn voor het bedrijf. De CSRD vraagt om een dubbele materialiteitsanalyse waarbij financiële materialiteit (hoe duurzaamheidsthema's een bedrijf beïnvloeden (outside-in)) en impact materialiteit (hoe een bedrijf impact maakt op mens en milieu (inside-out)) gecombineerd worden. Over de materiële thema's dient gerapporteerd te worden in het jaarverslag.

MVO

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen

N.V.

Naamloze Vennootschap

Netto-aanwas

Het verschil tussen het aantal nieuwe polissen en het aantal beëindigde polissen.

NPS

NPS staat voor Net Promotor Score. In enquêtes wordt klanten gevraagd in welke mate zij een bepaald bedrijf, product of dienst aan anderen zouden aanbevelen. Zij kunnen die vraag 'scoren' met een cijfer van 0 tot 10. De groep respondenten die het cijfer 0 tot 6 geeft, wordt als "detractor" bestempeld. De groep die een 9 of 10 geeft wordt gekwalificeerd als 'promotor' en de rest (scores 7 en 8) als 'passief neutraal'. Door het percentage promotors te verminderen met het percentage detractors ontstaat de NPS. Blijkt uit het onderzoek bijvoorbeeld dat 30 procent van de respondenten 'promotors' zijn en 20 procent detractors, dan bedraagt de NPS +10.

OR

Ondernemingsraad

ORSA

Onder Solvency II is een verzekeraar verplicht om een ORSA (Own Risk and Solvency Assessment) uit te voeren. Een ORSA is een jaarlijkse beoordeling die de verzekeraar moet (laten) verrichten van de toezichthouder om vast te stellen of dat alle financiële risico's die mogelijk spelen of kunnen gaan spelen in kaart zijn gebracht en/of er mitigerende maatregelen zijn genomen om een eventueel risico te minimaliseren om aan de verzekeringsverplichtingen in de toekomst te kunnen blijven voldoen.

Premie-inkomen

Premie-inkomen is het totaal aan premies dat DELA ontvangt van de verzekerden voor de producten die zij afnemen.

Pulsescore

Meting van de gevoelswaarde van een bedrijf gebaseerd op de waardering, het goede gevoel, het vertrouwen en de bewondering die stakeholders voor een bedrijf voelen.

RCSA

Risk Control Self Assessments. Het in kaart brengen van alle mogelijke substantiële risico's die het realiseren van de doelstellingen en de continuïteit van de onderneming in gevaar kunnen brengen. Het doel is om na deze vaststelling mitigerende maatregelen te nemen.

Risicobereidheid

De risicobereidheid van een organisatie geeft uitdrukking aan de aard en omvang van de risico's die een organisatie bereid is aan te gaan bij het realiseren van haar bedrijfsdoelstellingen.

RWS

Responsible Wool Standard is een keurmerk opgezet door Textile Exchange, een wereldwijde non-profit die positieve impact op het klimaat en de natuur wil bewerkstelligen in de mode- en textielindustrie. Als een product RWS-gecertificeerd is moeten alle partijen in de keten RWS-gecertificeerd zijn: van schapenhouders tot aan de kledingproducent.

Rvc

Raad van commissarissen

SA

Société anonyme (naamloze vennootschap)

Solvabiliteitsratio

Een solvabiliteitsratio geeft aan in hoeverre een bedrijf in staat is om zijn financiële verplichtingen na te komen. Onder Solvency II wordt dit kengetal berekend door het aanwezige kapitaal te delen door het vereiste kapitaal. Hierbij wordt rekening gehouden met de daadwerkelijke risico's.

Solvency II

Europese regelgeving over solvabiliteitseisen voor (her)verzekeraars. Met Solvency II wordt beoogd om een interne Europese markt voor verzekeringsdiensten te bevorderen en voldoende consumentenbescherming te bieden. Uitgangspunt is een op het economische risicogebaseerde benadering, waarbij alle activa en passiva op marktwaarde gewaardeerd worden. Daarnaast is het uitgangspunt de koppeling tussen de solvabiliteitseisen en het risicoprofiel van verzekeraars.

Solvency II is de naam voor de wettelijke voorschriften die aan de verzekeraars worden opgelegd door de toezichthouder.

Deze regels hebben betrekking op:

- Kwantitatieve eisen voor kapitaalbuffers en de waarderingsgrondslagen. Eisen aan inrichting risicomanagement en governance.
- Uitvoeren van een ORSA (Own Risk Solvency Assessment).

- Opstellen van een rapportage (SFCR) en het publiceren van deze rapportage in het kader van transparantie.

Waardevast

Inflatiebestendig

Waardecreatiemodel (WCM)

Het waardecreatiemodel geeft weer van welke middelen (zowel financieel, als ook bijvoorbeeld grondstoffen en mensen) een onderneming gebruikmaakt (input), hoe de organisatie die omzet in producten en diensten (output) – feitelijk het bedrijfsmodel – en welke waarde dat toevoegt of vernietigt voor stakeholders en de samenleving als geheel (outcome) op de korte én lange termijn.

WFT

Wet financieel toezicht

Wta

Wet toezicht accountantsorganisaties

Bijlagen duurzaamheidsverslag

Referentietabel

	Rapportage eis	Sectie	Aanvullende informatie
ESRS 2	Algemene toelichtingen		
BP-1	Algemene grondslag voor het opstellen van duurzaamheidsverklaringen	Duurzaamheidsverslag - Basis en grondslagen voor deze rapportage	DELA maakt geen gebruik van de optie om specifieke gevoelige informatie niet te rapporteren (5d/5e).
BP-2	Rapportage over specifieke omstandigheden	Duurzaamheidsverslag - Basis en grondslagen voor deze rapportage	Aanpassing van CO2 data t.o.v. voorgaande rapportage is toegelicht onder thema klimaatverandering.
GOV-1	De rol van de bestuurs-, leidinggevende en toezichthoudende organen	Duurzaamheidsverslag - Governance	
GOV-2	Informatie verschaft aan en omgang met duurzaamheidsthema's door bestuurs-, leidinggevende en toezichthoudende organen van de onderneming	Duurzaamheidsverslag - Strategie en duurzaamheidsdoelen & Totstandkoming materiële impacts, risico's en kansen & Management van impacts, risico's en kansen	
GOV-3	Integratie van duurzaamheidsprestaties in beloningsregelingen	Duurzaamheidsverslag - Governance	
GOV-4	Due-diligenceverklaring	Duurzaamheidsverslag - Basis en grondslagen voor deze rapportage	
GOV-5	Risicobeheersing en interne controles voor duurzaamheidsrapportage	Duurzaamheidsverslag - Basis en grondslagen voor deze rapportage	
SBM-1	Strategie, businessmodel en waardeketen: producten, markten, klanten	Duurzaamheidsverslag - Strategie en duurzaamheidsdoelen	
SBM-1	Strategie, businessmodel en waardeketen: headcount werknemers per geografisch gebied	Goed werkgeverschap - Medewerkerspopulatie	
SBM-2	Belangen en opvattingen van stakeholders	Duurzaamheidsverslag - Afstemming met stakeholders	
SBM-3	Materiële impacts, risico's en kansen en de wisselwerking daarvan met strategie en businessmodel	Duurzaamheidsverslag - Materiële impacts, risico's en kansen	
IRO-1	Beschrijving van de processen om materiële impacts, risico's en kansen in kaart te brengen en te analyseren	Duurzaamheidsverslag - Totstandkoming materiële impacts, risico's en kansen	
IRO-2	Rapportage-eisen in ESRS opgenomen in de duurzaamheidsverklaring van de onderneming	Duurzaamheidsverslag - Basis en grondslagen voor deze rapportage & Bijlage referentietabel	
ESRS E1	Klimaatverandering		
E1-1	Transitieplan voor klimaatmitigatie	Duurzaamheidsverslag - Klimaatverandering - Klimaattransitieplan eigen bedrijfsvoering	DELA heeft geen tijdshorizonten gedefinieerd voor het in kaart brengen van en analyse van fysieke risico's in de eigen bedrijfsvoering. Er zijn geen kritieke aannames geformuleerd over de invloed van de transitie op trends conform E1 TV 7a.
MDR-P E1-2	Beleid ten aanzien van klimaatmitigatie en klimaatadaptatie	Duurzaamheidsverslag - Klimaatverandering - Beleid eigen bedrijfsvoering en Beleid beleggingen	In 2024 heeft DELA nog geen integraal klimaatbeleid, dit wordt in 2025 vastgesteld.
MDR-A E1-3	Maatregelen en middelen wat betreft beleid ten aanzien van klimaatverandering	Duurzaamheidsverslag - Klimaatverandering - Maatregelen en middelen eigen bedrijfsvoering en Maatregelen beleggingen	DELA heeft geen maatregelen om te voorzien in en samen te werken bij ondersteuning te bieden bij herstelmaatregelen voor wie schade ondervindt als gevolg van klimaatverandering.
MDR-T E1-4	Doelen inzake klimaatmitigatie en klimaatadaptatie	Duurzaamheidsverslag - Klimaatverandering - Doelen eigen bedrijfsvoering en Doelen beleggingen	

MDR-M	Maatstaven voor materiële duurzaamheidsthema's	Duurzaamheidsverslag - Klimaatverandering - Resultaten eigen bedrijfsvoering en Resultaten beleggingen	Zie E1-5 t/m E1-9.
E1-5	Energieverbruik en energiemix	Duurzaamheidsverslag - Klimaatverandering - Resultaten eigen bedrijfsvoering	DELA is niet actief in een sector met een grote klimaatimpact.
E1-6	Bruto scope 1-, 2-, 3-emissies en totale broeikasgasemissies	Duurzaamheidsverslag - Klimaatverandering - Resultaten eigen bedrijfsvoering en Resultaten beleggingen	
E1-7	Broeikasgasverwijderingen en projecten voor broeikasgasmitigatie gefinancierd uit carbon credits	-	Wij investeren en participeren niet in eigen projecten of externe initiatieven voor het verwijderen en opslaan van broeikasgassen, zoals carbon credits. Ook hebben wij geen carbon credits aangeschaft.
E1-8	Interne koolstofbeprijzing	-	DELA maakt geen gebruik van interne koolstofbeprijzing.
E1-9	Beoogde financiële effecten van materiële fysieke en transitierisico's en potentiële klimaatkansen	-	Infasering optie wordt toegepast voor rapportage-eisen 64-70 en toepassingsvoorschriften 67-81 in lijn met ESRS 1 Bijlage C.
ESRS E5 Materiaalgebruik en circulaire economie			
MDR-P E5-1	Beleid ten aanzien van materiaalgebruik en circulaire economie	Duurzaamheidsverslag - Duurzaam materiaalgebruik - Beleid	In 2024 heeft DELA nog geen beleid op duurzaam materiaalgebruik, dit wordt in 2025 vastgesteld.
MDR-A E5-2	Maatregelen en middelen inzake materiaalgebruik en circulaire economie	Duurzaamheidsverslag - Duurzaam materiaalgebruik - Beleid & Maatregelen en middelen	
MDR-T E5-3	Doelen wat betreft materiaalgebruik en circulaire economie	Duurzaamheidsverslag - Duurzaam materiaalgebruik - Doelen	
MDR-M E5-4	Materiaalinstromen	Duurzaamheidsverslag - Duurzaam materiaalgebruik - Resultaten	
MDR-M E5-5	Materiaaluitstromen	Duurzaamheidsverslag - Duurzaam materiaalgebruik - Resultaten	Materiaaluitstroom voor producten en materialen is niet materieel, daarom zijn rapportage-eisen 35-36 en toepassingsvoorschriften 26-27 niet van toepassing. Daarnaast is er geen radioactief afval, op dat punt is rapportage eis 39 niet van toepassing.
E5-6	Beoogde financiële effecten van impacts, risico's en kansen wat betreft materiaalgebruik en circulaire economie	-	Beoogde financiële effecten zijn niet materieel, omdat er geen materiële risico's of kansen zijn geïdentificeerd.
ESRS S1 Eigen personeel			
MDR-P S1-1	Beleid ten aanzien van eigen personeel	Duurzaamheidsverslag - Goed werkgeverschap - Arbeidsvoorwaarden - Beleid Duurzaamheidsverslag - Goed werkgeverschap - Veiligheid & gezondheid - Beleid Duurzaamheidsverslag - Goed werkgeverschap - Diversiteit	In 2024 heeft DELA nog geen beleid op diversiteit, dit wordt in 2025 vastgesteld.
S1-2	Processen om met eigen werknemers en werknemersvertegenwoordigers te overleggen over impacts	Duurzaamheidsverslag - Goed werkgeverschap - Afstemming met medewerkers	
S1-3	Herstelprocessen voor negatieve impacts en kanalen voor eigen werknemers om zorgen kenbaar te maken	Duurzaamheidsverslag - Goed werkgeverschap - Veiligheid & gezondheid - Maatregelen en middelen Duurzaamheidsverslag - Goed werkgeverschap - Diversiteit Duurzaamheidsverslag - Goed werkgeverschap - Afstemming met medewerkers	

MDR-A S1-4	Acteren op materiële impacts op eigen personeel, en benaderingen om wat eigen personeel betreft materiële risico's te mitigeren en materiële kansen te benutten, en de effectiviteit van die maatregelen	Duurzaamheidsverslag - Goed werkgeverschap - Arbeidsvoorwaarden - Maatregelen en middelen Duurzaamheidsverslag - Goed werkgeverschap - Veiligheid & gezondheid - Maatregelen en middelen Duurzaamheidsverslag - Goed werkgeverschap - Diversiteit	
MDR-T S1-5	Doelen wat betreft het beheersen van materiële negatieve impacts, het bevorderen van positieve impacts en het beheersen van materiële risico's en kansen	Duurzaamheidsverslag - Goed werkgeverschap - Arbeidsvoorwaarden - Doelen	Er zijn geen doelen rondom veiligheid & gezondheid en diversiteit vastgesteld.
S1-6	Kenmerken van de werknemers van de onderneming	Duurzaamheidsverslag - Goed werkgeverschap - Medewerkerspopulatie	
S1-7	Kenmerken van medewerkers niet in loondienst onder het eigen personeel van de onderneming	-	DELA kiest ervoor de gevraagde informatie in lijn met ESRS 1 bijlage C pas vanaf 2025 te gaan rapporteren.
MDR-M S1-8	Maatstaven voor materiële duurzaamheidsthema's Cao-dekkingsgraad en sociale dialoog	Duurzaamheidsverslag - Goed werkgeverschap - Resultaten -	DELA heeft op basis van de DMA-uitkomst vastgesteld dat er geen materiële impacts, risico's of kansen op dit subthema zijn, en daarom is deze niet van toepassing.
S1-9	Diversiteitsmaatstaven	Duurzaamheidsverslag - Goed werkgeverschap - Resultaten	
S1-10	Leefbare lonen	-	Er zijn geen materiële impacts, risico's of kansen op dit subthema, daarom is deze niet van toepassing.
S1-11	Sociale bescherming	-	Er zijn geen materiële impacts, risico's of kansen op dit subthema, daarom is deze niet van toepassing.
S1-12	Mensen met een beperking	-	Er zijn geen materiële impacts, risico's of kansen op dit subthema, daarom is deze niet van toepassing.
S1-13	Maatstaven voor opleiding en ontwikkeling van vaardigheden	-	Infasering optie wordt toegepast voor rapportage-eisen 81-85 en TV 77-79 in lijn met ESRS 1 Bijlage C: Lijst van ingefaseerde rapportage-eisen.
S1-14	Veiligheids- en gezondheidsmaatstaven	Duurzaamheidsverslag - Goed werkgeverschap - Resultaten	In de waardeketens van DELA is geen sprake van sterfgevallen door arbeidsongevallen en beroepsziekten, daarom zijn de rapportage eisen 88 (b) en 88 (d) niet van toepassing.
S1-15	Maatstaven voor werk-privébalans	-	Infasering optie wordt toegepast voor rapportage-eisen 91-92 en toepassingsvoorschriften 96-97 in lijn met ESRS 1 Bijlage C: Lijst van ingefaseerde rapportage-eisen.
S1-16	Beloningsmaatstaven (loonkloof en totale beloning)	-	Er zijn geen materiële impacts, risico's of kansen op dit subthema, daarom is deze niet van toepassing.
S1-17	Incidenten, klachten en ernstige impacts op het gebied van mensenrechten	Duurzaamheidsverslag - Goed werkgeverschap - Resultaten	In de waardeketens van DELA is geen sprake van ernstige incidenten op gebied van mensenrechten zoals dwangarbeid, kinderarbeid of mensenhandel, noch is er sprake van financiële compensaties naar aanleiding van klachten, incidenten of ernstige impacts op gebied van mensenrechten, daarom zijn rapportage eisen 103 (c) en 104 niet van toepassing.
ESRS S4	Consumenten en eindgebruikers		
ESRS S4	Persoonlijke dienstverlening		

MDR-P S4-1	Beleid ten aanzien van consumenten en eindgebruikers	Duurzaamheidsverslag - Persoonlijke dienstverlening - Beleid	
S4-2	Processen om met consumenten en eindgebruikers te overleggen over impacts	Duurzaamheidsverslag - Afstemming met stakeholders Duurzaamheidsverslag - Persoonlijke dienstverlening - Afstemming met klanten Duurzaamheidsverslag - Persoonlijke dienstverlening - Luisterend oor en klachtenafhandeling	
S4-3	Herstelprocessen voor negatieve impacts en kanalen voor consumenten en eindgebruikers om zorgen kenbaar te maken	-	Betreft een positieve impact.
MDR-A S4-4	Acteren op materiële impacts op consumenten en/of eindgebruikers en benaderingen om met betrekking tot consumenten en eindgebruikers materiële risico's te beheersen en materiële kansen te benutten, en de effectiviteit van die maatregelen	Duurzaamheidsverslag - Persoonlijke dienstverlening - Maatregelen en middelen	
MDR-T S4-5	Doelen wat betreft het beheersen van materiële negatieve impacts, het bevorderen van positieve impacts en het beheersen van materiële risico's en kansen	Duurzaamheidsverslag - Persoonlijke dienstverlening - Doelen	
MDR-M	Maatstaven voor materiële duurzaamheidsthema's	-	Er zijn geen maatstaven rondom persoonlijke dienstverlening vastgesteld.
ESRS S4 Privacy			
MDR-P S4-1	Beleid ten aanzien van consumenten en eindgebruikers	Duurzaamheidsverslag - Privacy - Beleid	
S4-2	Processen om met consumenten en eindgebruikers te overleggen over impacts	Duurzaamheidsverslag - Afstemming met stakeholders Duurzaamheidsverslag - Privacy - Maatregelen & middelen	
S4-3	Herstelprocessen voor negatieve impacts en kanalen voor consumenten en eindgebruikers om zorgen kenbaar te maken	Duurzaamheidsverslag - Privacy - Melden en opvolgen datalekken	
MDR-A S4-4	Acteren op materiële impacts op consumenten en/of eindgebruikers en benaderingen om met betrekking tot consumenten en eindgebruikers materiële risico's te beheersen en materiële kansen te benutten, en de effectiviteit van die maatregelen	Duurzaamheidsverslag - Privacy - Maatregelen & middelen	
MDR-T S4-5	Doelen wat betreft het beheersen van materiële negatieve impacts, het bevorderen van positieve impacts en het beheersen van materiële risico's en kansen	-	Er zijn geen doelen rondom privacy(schending) vastgesteld.
MDR-M	Maatstaven voor materiële duurzaamheidsthema's	-	Er zijn geen maatstaven rondom privacy(schending) vastgesteld.
ESRS G1 Zakelijk gedrag			
MDR-P G1-1	Beleid ten aanzien van zakelijk gedrag en bedrijfscultuur	Duurzaamheidsverslag - Zakelijk gedrag - Beleid	
MDR-A	Maatregelen en middelen wat betreft materiële duurzaamheidsthema's	Duurzaamheidsverslag - Zakelijk gedrag - Maatregelen	
MDR-M	Maatstaven voor materiële duurzaamheidsthema's	-	DELA heeft geen maatstaven op de materiële impacts van het thema zakelijk gedrag.
MDR-T	Effectiviteit van beleid en maatregelen monitoren aan de hand van doelen	-	DELA heeft geen specifieke en meetbare doelen op de materiële impacts van het thema zakelijk gedrag.
G1-2	Beheer van relaties met leveranciers	-	Er zijn geen materiële impacts, risico's of kansen op dit subthema, daarom is deze niet van toepassing.

G1-3	Preventie en opsporing van corruptie of omkoping	-	Er zijn geen materiële impacts, risico's of kansen op dit subthema, daarom is deze niet van toepassing.
G1-4	Bevestigde incidenten van corruptie of omkoping	-	Er zijn geen materiële impacts, risico's of kansen op dit subthema, daarom is deze niet van toepassing.
G1-5	Politieke invloed en lobbyactiviteiten	-	Er zijn geen materiële impacts, risico's of kansen op dit subthema, daarom is deze niet van toepassing.
G1-6	Betalingspraktijken	-	Er zijn geen materiële impacts, risico's of kansen op dit subthema, daarom is deze niet van toepassing.

Grondslagen kwantitatieve data

De te rapporteren maatstaven zijn afkomstig uit onze informatiesystemen en van leveranciers en andere bronnen. Deze gegevens zijn verzameld, beoordeeld op plausibiliteit en geconsolideerd door onze afdeling Reporting & Control. De lijnverantwoordelijken hebben de uitkomsten gereviewd.

In deze bijlage staat een overzicht van de definities voor onze duurzaamheidsmaatstaven, inclusief details over de gebruikte gegevens en schattingen.

Klimaatverandering – eigen bedrijfsvoering

E1-5 – Energieverbruik en energiemix

Energieverbruik

Energieverbruik omvat het totale verbruik van energie van DELA Groep gemeten in MWh. De grondslag voor consolidatie volgt uit de gekozen approach binnen het GHG protocol. Dit is nader omschreven onder E1-6. Het energieverbruik volgt uit de eigen activiteiten en wordt bepaald op basis van het werkelijke verbruik van brandstoffen en energie dat is ingekocht bij externe bedrijven en van de eigen duurzaam opgewekte stroom. Onderstaand is de aansluiting op bronnen en bedrijfsactiviteiten per deelpost ander toegelicht.

Totaal verbruik fossiele energie

Dit omvat de totale energie verbruikt uit fossiele bronnen. Gerelateerd aan GHG scope 1 emissies omvat dit het gebruik van aardgas en stookolie van gebouwen en crematieovens, het gebruik van benzine, diesel en CNG van vervoer in eigen beheer. Gerelateerd aan GHG scope 2 emissies omvat dit het gebruik van elektriciteit van vervoer in eigen beheer. De gemeten hoeveelheden worden op basis van erkende kengetallen (www.co2emissiefactoren.nl) omgerekend naar energetische inhoud (MWh).

De grondslag voor het gebruik van aardgas in Nederland en België is gemeten hoeveelheden via de erkende meetdienst. Voor Nederland wordt gebruik gemaakt van de gemeten data december 2023 tot en met november 2024. Voor België wordt gebruik gemaakt van de gemeten data volgens periode van de energieleverancier, die geëxtrapoleerd is naar een jaarverbruik op basis van aantal dagen. Voor Duitsland is een schatting gemaakt van het aardgasgebruik, op basis van het verbruik uit het vorige jaar. Het verbruik van stookolie in België betreft een gemeten hoeveelheid van brandstof zoals opgenomen op de facturen van bijvullingen. Het verbruik van stadswarmte in Nederland is bepaald op basis van de gemeten waarden op de facturen van de energieleverancier voor de periode januari tot en met oktober 2024, aangevuld met schattingen op basis van graaddagen voor de maanden november en december.

De grondslag voor het gebruik van brandstoffen is gemeten hoeveelheden door de brandstofleverancier middels tankpassen. Voor Nederland en Duitsland is gebruik gemaakt van de gemeten periode oktober 2023 tot en met september 2024. Voor België is gebruik gemaakt van de gemeten periode november 2023 tot en met oktober 2024.

Verbruik uit nucleaire bronnen

DELA maakt geen gebruik van nucleaire bronnen.

Brandstofverbruik uit hernieuwbare bronnen

DELA maakt geen gebruik van brandstof uit hernieuwbare bronnen incl. biomassa, biobrandstof, biogas of waterstof uit hernieuwbare bronnen.

Verbruik ingekochte/verworven elektriciteit, warmte, stoom, koeling uit hernieuwbare bronnen

Dit omvat de inkoop van groene elektriciteit, met Garantie van Oorsprong, ten behoeven van gebouwen en ovens in Nederland en België. De grondslag is gemeten hoeveelheden via de erkende meetdienst. Voor Nederland wordt

gebruik gemaakt van de gemeten data december 2023 tot en met november 2024. Voor België en Duitsland wordt gebruik gemaakt van de gemeten data volgens periode van de energieleverancier, die geëxtrapoleerd is naar een jaarverbruik op basis van aantal dagen.

Verbruik zelfopgewekte hernieuwbare energie

Dit omvat de hernieuwbare energie die door middel van zonnepaneelsystemen opgewekt is op eigen gebouwen in Nederland en België. In Nederland is de grondslag gemeten hoeveelheden. In België betreft het een schatting op basis van bekend geïnstalleerd vermogen (kWpiek) op basis van 850 zonuren op jaarbasis.

E1-6 – Bruto broeikasgasemissies

Broeikasgasemissie

Broeikasgasemissies worden in dit verslag weergegeven in verschillende doelen en maatstaven. De berekening van broeikasgasemissies is opgesteld in lijn met het Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol) – Corporate Standard en de Scope 3 Value Chain Accounting Reporting Standard. Dit protocol beschrijft een internationaal erkende stapsgewijze aanpak om de emissies van broeikasgasemissies, ook wel CO₂-voetafdruk genoemd, te berekenen. DELA hanteert de ‘operational control approach’ uit het protocol, dat wil zeggen dat de CO₂-uitstoot van entiteiten waarover DELA operationeel zeggenschap heeft meegeconsolideerd worden. Dit betekent dat de consolidatie voor E1-6 en E1-5 afwijkt van de rest van het duurzaamheidsverslag, maar in lijn is met ESRS E1 paragraaf 21. Het energiegebruik en de CO₂-uitstoot van Crematorium La grande suisse, Begraafplaatsen & crematorium Almere B.V. en Uitvaartcentrum Zwolle B.V. worden niet meegeconsolideerd omdat DELA wel 50% eigenaar is, maar over deze entiteiten geen operationele zeggenschap heeft.

De CO₂-uitstoot is berekend op basis van data afkomstig uit veel verschillende bronnen. Zowel de aangeleverde data als de berekening zijn beoordeeld op plausibiliteit.

De uitstoot wordt uitgedrukt in tonnen van CO₂-equivalenten en omvat daarom verschillende broeikasgassen. Voor de inventarisatie van de CO₂-uitstoot van DELA over het jaar 2024 zijn de emissiefactoren vanuit vijf bronnen gehanteerd: www.co2emissiefactoren.nl, www.co2emissiefactoren.be, de Ecolnvent database, DEFRA en CE Delft. De gemeten uitstoot is niet gevalideerd door externe instanties in het kader van ISO14064.

Bij het stellen van doelen rondom broeikasgasreductie, wordt de vergelijking gemaakt met de nulmeting van broeikasgasemissies, welke dateert naar 2021. De doelen zijn in lijn met het Klimaatakkoord van Parijs.

Scope 1-emissie

Dit omvat de totale directe emissies ten gevolge van verbranding van fossiele brandstoffen (zoals aangeduid onder E1-5 totaalgebruik fossiele energie gerelateerd aan GHG scope 1-emissies), aangevuld met het gebruik van koudemiddelen in gebouwen en installaties. DELA heeft geen deelname in gereguleerde emissiehandelsystemen (EU ETS). De grondslag voor de meerderheid van scope 1-emissies zijn omschreven bij E1-5. De grondslag voor de emissies ten gevolge van koudemiddelen zijn bepaald op basis van gemeten waarden van bijvullingen.

Scope 2-emissie

Dit omvat de totale indirecte emissies ten gevolge van inkoop van elektriciteit en stadswarmte (zoals aangeduid onder E1-5 Totaal verbruik fossiele energie gerelateerd aan GHG scope 2-emissies, Verbruik ingekochte/verworven elektriciteit, warmte, stoom, koeling uit hernieuwbare bronnen en Verbruik zelfopgewekte hernieuwbare energie). Bruto locatiegebaseerde scope 2 emissies zijn de emissies (tCO₂e) op basis van locatiegebaseerde conversiefactoren, oftewel landspecifieke gemiddelden. Bruto marktgebaseerde scope 2 emissies zijn de emissies (tCO₂e) van op basis van marktgebaseerde conversiefactoren, oftewel op basis van de daadwerkelijke inkoopcontracten met leveranciers die DELA afgesloten heeft. DELA hanteert voor eigen berekeningen de marktgebaseerde methode. De grondslag voor scope 2-emissies zijn omschreven bij E1-5.

Scope 3-emissie

Scope 3-emissie betreft de indirecte broeikasgasemissie van de upstream- en downstream waardeketen, conform de Scope 3 Value Chain Accounting Reporting Standard van het GHG protocol. Er is een emission screening uitgevoerd voor de scope 3 emissiecategorieën, die in onderstaande tabel wordt weergegeven. Voor de bepaling van materialiteit is gebruik gemaakt van de criteria in het GHG protocol betreft relevantie, significantie en invloed (tabel 6.1 uit de standaard).

Scope 3 categorie	Overweging	Conclusie
1. Ingekochte goederen en diensten	Is materieel op basis van onze uitgaven	Inbegrepen
2. Kapitaalgoederen	Meegenomen in scope 3.1	Uitgesloten
3. Brandstof- en energiegerelateerde emissies upstream (scope 1 en 2)	Is materieel op basis van energiegebruik	Inbegrepen
4. Upstream transport en logistiek	DELA verwerkt zelf geen producten dus niet van toepassing. Voor Gekochte goederen en diensten (scope 3.1) wordt transport en distributie integraal meegenomen.	Uitgesloten
5. Afvalmanagement	Is materieel voor DELA	Inbegrepen
6. Zakelijk reizen	Is materieel voor DELA	Inbegrepen
7. Woon-werkverkeer	Is materieel voor DELA	Inbegrepen
8. Gehuurde assets	Energiegebruik huurlocaties is opgenomen in scope 1 en 2	Uitgesloten
9. Downstream transport en logistiek	DELA verkoopt geen producten dus niet van toepassing	Uitgesloten
10. Productie van verkochte producten	DELA verkoopt geen producten dus niet van toepassing	Uitgesloten
11. Gebruik van verkochte producten	DELA verkoopt geen producten dus niet van toepassing	Uitgesloten
12. Verwerking van verkochte producten	DELA verkoopt geen producten dus niet van toepassing	Uitgesloten
13. Downstream gehuurde assets	Geen locaties die verhuurd worden met energiegebruik dat niet is meegenomen in scope 1 en 2	Uitgesloten
14. Franchises	Geen franchises	Uitgesloten
15. Investerings	Materieel vanuit beleggingsportefeuille	Inbegrepen

De nadruk van de scope 3 CO₂-uitstoot ligt in de waardeketen uitvaart, vooral in de vorm van ingekochte goederen en diensten. Wij hanteren de volgende demarcatie van de operationele grens in scope 3.1 inkoop van goederen en diensten, conform de operational control approach van het GHG protocol.

Waardeketen	Activiteiten en producten	In / out scope
Uitvaartlocatie	Crematie Laatste verzorging v.d. overledene Afscheidsdienst Koffietafel / rouwmaaltijd	In scope: alle producten en diensten op DELA locaties (voor DELA uitvaarten en niet-DELA uitvaarten). Diensten op externe locaties met significant energiegebruik, zoals crematies (scope 1, 2 CO ₂ -uitstoot van de leverancier). Out of scope: overige producten/ diensten op externe locaties (scope 3 CO ₂ -uitstoot van de leverancier).
Uitvaart organisatie – DELA	Kist Rouwbloemen Rouwdrukwerk Staatsieervoer (ceremoniewagen)	In scope: alle producten/diensten in deze categorieën die door DELA tbv de uitvaart georganiseerd zijn. Out of scope: alle producten/diensten in deze categorieën die niet door DELA georganiseerd zijn, zoals rouwbloemen die door nabestaanden of bezoekers zelf besteld zijn.
Uitvaart organisatie - overig	Grafsteen Bezoekersvervoer Overige producten en diensten	In scope: n.v.t. Out of scope: alle producten en diensten die niet door DELA worden voorzien, maar door nabestaanden of bezoekers van de uitvaart

Hieronder wordt per categorie inzicht gegeven in de aard van de categorie en de grondslag en datakwaliteit van de berekening.

- 3.1 Ingekochte goederen en diensten; het betreft ingekochte producten: uitvaartkisten, diverse stromen papier, horeca, rouwbloemen, bedrijfskleding, laptops en overige IT producten. En ingekochte diensten: crematies op externe locaties, staatsievervoer en overbrengvervoer in Nederland. Gemodelleerd op basis van gemeten hoeveelheden en milieuprofielen op basis van LCA methodiek. Waar gemeten data niet beschikbaar was, is gebruik gemaakt van extrapolatie op basis van spend of fee.
- 3.3 Brandstof- en energiegerelateerde emissies upstream (scope 1 en 2); betreft de well-to-tank (WTT) emissies van gebruikte energie en brandstoffen. Gemodelleerd op basis van de gemeten hoeveelheden uit scope 1 en 2.
- 3.5 Afvalmanagement; betreft het afgevoerde afval. De grondslag is de rapportage van de Nederlandse afvalverwerker voor gemeten hoeveelheden en emissiefactoren. De data voor België is geschat op basis van meetresultaten van een leverancier en de kosten voor afvalverwerking.
- 3.6 Zakelijk reizen; dit omvat repatriëring van overledenen, vliegvervoer en zakelijke reizen gemaakt met het openbaar vervoer of privé-wagen. De grondslag zijn registraties van vliegreizen en gemiddelde emissiefactoren voor vliegkilometers, registratie van openbaar vervoer afstanden en emissies van de NS en gedeclareerde kilometers gereden met privé-wagens met gemiddelde emissiefactoren voor wegkilometers.
- 3.7 Woon-werkverkeer; dit betreft het woon-werkverkeer van de eigen medewerkers. De grondslag voor Nederland betreft een enquête onder medewerkers voor bepaling van de reisafstand in combinatie met het vervoerstype, waarvoor de uitstoot bepaald is met gemiddelde emissiefactoren. De grondslag voor België betreft een registratie van reisafstand en vervoersmiddel woon-werkverkeer door medewerkers met gemiddelde emissiefactoren.
- 3.15 Investerings; de rekenmethodiek voor deze categorie wijkt af van de overige scope 3 emissies en staat daarom separaat omschreven onder grondslagen Klimaatverandering – beleggen.

De berekening voor CO₂-uitstoot in scope 3 is gecontroleerd door een externe adviseur (scope 3.1 t/m 3.7). De berekening voor CO₂-uitstoot in scope 3.15 is opgesteld door een externe adviseur. Voorzichtigheidshalve rapporteren wij dit jaar dat het percentage emissies in scope 3 dat is berekend op basis van primaire data 0% bedraagt. Wij richten ons erop om dit aandeel komend jaar te vergroten.

Klimaatverandering – beleggen

E1-6 – Bruto broeikasgasemissies

Ook voor het bepalen van de CO₂-uitstoot van beleggen wordt het GHG-protocol gevolgd en voor de scope 3 CO₂ - uitstoot de Corporate Value Chain (scope) Accounting and Reporting Standard van het GHG-protocol. Volgens deze standaard, par 5.5, geldt voor investeringen waarover geen operational control gevoerd wordt, dat de scope 1 en 2 emissies van het bedrijf waarin geïnvesteerd wordt, meegenomen moeten worden als scope 3.15 emissie van DELA.

Het meten van de CO₂-uitstoot geeft per beleggingscategorie verschillende uitdagingen. Een externe partij ondersteunt ons in het bepalen van de totale CO₂-emissies. Zowel de externe specialist die ons helpt met uitsluitingen en CO₂-uitstootmeting als de engagementspecialist beschikken over ISAE 3402 type II verklaringen.

In principe wordt er zoveel als mogelijk gewerkt met data volgens de PCAF-methodiek. PCAF is een initiatief van de financiële sector en is uitgegroeid tot marktstandaard die richtlijnen biedt voor consistente en vergelijkbare beoordeling en berekening van gefinancierde emissies in de financiële sector.

Aandelen en vastrentende waarden

Onze externe dienstverlener bepaalt met behulp van onze aangeleverde portefeuille de CO₂-uitstoot van de beursgenoteerde beleggingen. Zij maken hiervoor gebruik van een derde externe dataprovider. Deze heeft een dekking van meer dan 95% als het gaat om de CO₂-data binnen de beursgenoteerde beleggingsportefeuille.

Voor beursgenoteerde bedrijven is de data veelal beschikbaar (>95%). Zij hanteren veelal de gestandaardiseerde methodiek van het internationaal erkende GHG-protocol voor bedrijven om de uitstoot te rapporteren en is de data relatief stabiel. De datahiërarchie en transparantie over datakwaliteit helpen om op een verantwoorde manier om te

gaan met overgebleven databeperkingen en helpen in de transitie naar hogere betrouwbaarheid van de data. Wij maken hier gebruik van de standaardmethodiek van de externe dataprovider.

Niet-beurgenoteerd

Voor alle niet-beurgenoteerde beleggingen en fondsen hebben wij bij de betreffende vermogensbeheerders rapportages opgevraagd, waar de data-dekking sinds 2019 gestegen is. De data-dekking van de niet-beurgenoteerde portefeuille in 2019 was 43%, waar dat in 2024 86% is. Op dit moment is het redelijk standaard dat bedrijven in ieder geval op scope 1 en 2 rapporteren. Door onder andere standaarden als GRESB en toenemende wet- en regelgeving worden fondsen aangespoord om te rapporteren over hun emissies. Met de komst van de SFDR en de bijbehorende PAI- statements is de beschikbaarheid en betrouwbaarheid van CO₂-data van beleggingen toegenomen.

Historische data

De kwaliteit en beschikbaarheid van historische data is beperkt, deze data hebben wij op basis van 'best effort' bepaald.

De totale gerapporteerde CO₂-uitstoot van de investeringen is gebaseerd op de beschikbare data (91,6% van de portefeuille) en een schatting van de resterende data (8,4% van de portefeuille).

Duurzaam materiaalgebruik

Onder materiaalgebruik verstaan wij het gebruik en verbruik van de ingekochte producten ten behoeve van de dienstverlening van DELA aan nabestaanden en gasten. Dit is gelijk aan de materiaalinstromen.

E5-4 – Materiaalinstromen

Materiaalinstromen

Onder materiaalinstromen verstaan wij de producten die de onderneming gebruikt en verbruikt bij de eigen activiteiten van de onderneming, waarbij wij enkel de materiële productstromen presenteren. Wij meten de materiaalinstromen in totaalgewicht (kg) per materiële materiaalinstroom met inbegrip van verpakking. Daarnaast presenteren wij het percentage van de biologische materialen (d.w.z. materialen van natuurlijke oorsprong) dat duurzaam is ingekocht ten opzichte van de totale inkoop van biologische materialen, uitgesplitst per materiële materiaalinstroom. Hierbij doen wij de aanname dat het verpakkingsmateriaal niet-biologisch is.

Voor de maatstaven met betrekking tot de materiële materiaalinstromen geldt het volgende:

Uitvaartkisten

De meeste uitvaartkisten zijn gemaakt van hout. Hout is een biologisch materiaal net als materialen zoals wilgentenen, rotan en mycelium. Uitvaartkisten kunnen ook van niet-biologische materialen zijn (bijvoorbeeld zink). Wij leveren uitvaartkisten inclusief binnenbekleding en handgrepen en die kunnen ook uit diverse biologische en niet-biologische materialen bestaan.

Onder duurzame inkoop van uitvaartkisten verstaan wij producten die geleverd zijn door een leverancier die als onderneming aantoonbaar FSC (of vergelijkbaar) gecertificeerd is. Wij gaan dus uit van een zogenaamde 'chain of custody' certificering. In 2024 bevat het percentage duurzaam ingekocht hout enkel de FSC chain of custody certificering. Er is geen materiaalinstroom van uitvaartkisten met een andere, vergelijkbare certificering (zoals bijvoorbeeld PEFC).

Het algehele totaalgewicht (kg) en het percentage duurzaam ingekochte biologische materialen baseren wij op data die zijn verstrekt en gevalideerd door leveranciers. De leveranciers maken gebruik van meetresultaten (aantallen), productspecificaties (gewichten en duurzaamheidscertificering) en schattingen van het verpakkingsmateriaal. Deze data beoordelen wij op plausibiliteit. Voor de deelnemingen die organisatorisch niet zijn ingebed in de DELA

organisatie maken wij een schatting op basis van het aantal uitvaarten. De data hebben een mate van onzekerheid, doordat exacte gewichten van verpakking niet bekend zijn. Wij doen de aanname dat het geschatte gewicht aan uitvaartkisten niet duurzaam ingekocht zijn.

Papier

Papier is een biologisch materiaal. Ons papiergebruik omvat rouwdrukwerk, printpapier voor kantoor en uitvaartlocaties en producten die leveranciers voor ons printen, zoals het ledenmagazine De Kroniek. Ook valt hieronder het papiergebruik voor polissen, jaaroverzichten en andere communicatie met onze verzekerden.

Onder duurzame inkoop van papier verstaan wij producten die geleverd zijn door een leverancier die als onderneming aantoonbaar FSC gecertificeerd is. Wij gaan dus uit van een zogenaamde 'chain of custody' certificering.

Het algehele totaalgewicht (kg) en het percentage duurzaam ingekochte biologische materialen baseren wij op data die is verstrekt en gevalideerd door leveranciers. De leveranciers maken gebruik van meetresultaten (aantallen), productspecificaties (gewichten en duurzaamheidscertificering) en schattingen van het verpakkingsmateriaal. Deze data beoordelen wij op plausibiliteit. Er zijn ook materiaalinstromen aan papier waarvoor geen data van leveranciers beschikbaar is. Dit betreft het papiergebruik in Duitsland, in België (met uitzondering van de drie grootste leveranciers) en Nederland (specifiek voor één leverancier van handelsdrukwerk). Hiervoor maken wij een schatting op basis van een representatieve gemeten papierstroom gerelateerd aan de uitgaven. De schatting van papiergebruik in Duitsland baseren wij op ingekochte aantallen in combinatie met een geschat gewicht per papersoort. Voor de deelnemingen die organisatorisch niet zijn ingebed in de DELA organisatie maken wij een schatting op basis van een representatieve gemeten papierstroom gerelateerd aan het aantal uitvaarten. De data hebben een mate van onzekerheid, doordat exacte gewichten niet bekend zijn. Wij doen de aanname dat het geschatte gewicht aan papier niet duurzaam ingekocht is.

Bedrijfskleding

Onze bedrijfskleding bestaat uit kleding voor locatiemedewerkers en uitvaartverzorgers. De kleding is vervaardigd uit biologische materialen (katoen, wol en leer) en niet-biologische materialen (bijvoorbeeld textiel van polyester of polyamide).

Duurzaamheidscertificeringen zijn verbonden aan het type stof (textiel) dat is gebruikt om de kledingstukken te vervaardigen, niet aan een kledingstuk als geheel. De certificaten kunnen betrekking hebben op duurzame herkomst van virgin materialen of aantoonbaar gebruik van materialen met recyclet content. Onder duurzame inkoop van textiel verstaan wij stoffen waarvoor aantoonbaar een geldig duurzaamheidscertificaat beschikbaar is. Wij hanteren geen limitatieve lijst van duurzaamheidscertificaten. In 2024 presenteren wij RWS wol (Responsible Wool Standard) en GRS polyamide (Global Recycled Standard) als duurzaam ingekocht textiel. Hiervan is enkel RWS wol een biologisch materiaal.

Algehele totaalgewicht (kg) en het percentage duurzaam ingekochte biologische materialen baseren wij op data die is verstrekt en gevalideerd door onze leverancier. Onze leverancier maakt gebruik van meetresultaten (aantallen), productspecificaties (indicatieve gewichten, productsamenstelling en duurzaamheidscertificering) en schattingen van het verpakkingsmateriaal. Deze data beoordelen wij op plausibiliteit. De data hebben een mate van onzekerheid, doordat exacte gewichten niet bekend zijn en de leverancier als onderneming geen 'chain of custody' certificering kent.

Rouwboeketten/rouwstukken

Wij kopen rouwboeketten/rouwstukken in voor de uitvaarten die DELA verzorgt. Nabestaanden en gasten kopen veruit de meeste bloemen voor een uitvaart zelf, zonder tussenkomst van DELA. Deze bloemen maken geen deel uit van onze geïmporteerde materiaalinstromen.

Rouwboeketten/rouwstukken variëren in grootte, soorten bloemen en samenstelling en zijn al dan niet voorzien van steekschuim, kransen, lint of kleine vaasjes. Rouwboeketten/rouwstukken bestaan uit biologische materialen (bloemen, takken, eventueel de krans) en niet-biologische materialen (overig). De niet-biologische materialen zijn relatief zwaar ten opzichte van de biologische materialen.

Wij doen de aanname dat wij rouwboeketten/rouwstukken onverpakt en niet voorzien van een duurzaamheidscertificering inkopen. Er zijn geen meetresultaten van gewicht of samenstelling beschikbaar. Voor het algehele totaalgewicht (kg) maken wij een schatting op basis van de gewichten van een selectie van bestaande boeketten. Voor België is ook het aantal rouwboeketten/rouwstukken niet beschikbaar en maken wij een schatting op basis van het aantal boeketten per uitvaart in Nederland (gemeten bij een crematorium in Nederland en een uitvaartcentrum in België). De data hebben een mate van onzekerheid, doordat exacte gewichten, samenstelling, verpakking, certificering en het gemiddeld aantal boeketten per uitvaart niet bekend zijn.

E5-5 – Materiaaluitstromen

Afval

Onder materiaaluitstromen verstaan wij het afval dat wij produceren binnen de eigen bedrijfsvoering. Wij meten de afvalstromen in totaalgewicht (kg). De samenstelling van ons afval is als volgt:

- Afval dat wordt omgeleid van verwijdering is afval dat een nieuwe bestemming krijgt. Dit betreft enkel niet-gevaarlijk afval, uitgesplitst in soort toepassing:
 - Recycling: betreft (edel)metalen die achterblijven in de crematie-as (bijvoorbeeld protheses) en overig afval dat wij scheiden op diverse kantoor en uitvaartlocaties. Dit omvat vertrouwelijk papier, plastic, drinkkartons, glas, swill, GFT en batterijen.
 - Voorbereiding voor hergebruik is niet van toepassing;
 - Andere nuttige toepassingen: betreft restafval dat gebruikt wordt om door middel van verbranding energie op te wekken.
- Afval dat wordt toegeleid naar verwijdering, uitgesplitst in gevaarlijk afval en niet-gevaarlijk afval en in soort verwerking:
 - Verbranding van gevaarlijk afval: betreft medisch afval van de laatste verzorging van overledenen;
 - Storten is niet van toepassing;
 - Andere vormen van verwijdering van gevaarlijk afval: betreft vliegassen uit filterinstallaties van crematoria. Vliegassen voeren wij af in drums en die worden opgeslagen op daarvoor bestemde locaties. Dit is vereist, omdat vliegass potentieel verontreinigd is met kwik en lood;
 - Andere vormen van verwijdering van niet-gevaarlijk afval: betreft residuen van afvalstromen na verwerking door onze leveranciers.

Het percentage niet-gerecyclede afval berekenen wij op basis van de totale hoeveelheid aan gevaarlijk en niet-gevaarlijk afval dat niet wordt gerecycled.

Algehele totaalgewicht (kg), uitgesplitst naar de verschillende afvalstromen, baseren wij op data die zijn verstrekt en gevalideerd door onze leveranciers (afvalverwerkers). Deze leveranciers maken gebruik van meetresultaten (gewicht). Deze data beoordelen wij op plausibiliteit.

Voor afvalstromen of specifieke afvallocaties waarvoor geen meetresultaten van afvalverwerkers beschikbaar zijn, maken wij een schatting. Wij schatten de hoeveelheid gevaarlijk afval als volgt in:

- Medisch afval voor België op basis van de meetresultaten voor medisch afval in Nederland, gecorrigeerd voor het aantal uitvaarten;
- Vliegassen voor Nederland en België op basis van de gemiddelde netto inhoud van een vat vliegass en het gemiddeld aantal crematies per vat.

Wij schatten de hoeveelheid niet-gevaarlijk afval als volgt in, waarbij wij de aanname doen dat wij geen afval scheiden:

- Restafval voor een beperkt aantal afvallocaties in Nederland op basis van referentielocaties. Dit betreft afvalverwerking door (relatief kleine) leveranciers waar wij geen meetresultaten van hebben;
- Restafval in België op basis van meetresultaten van een leverancier en de kosten voor afvalverwerking;
- Restafval in Duitsland op basis van geschatte afval per medewerker;
- Restafval van deelnemingen (plus medisch afval) op basis van de meetresultaten van afval in Nederland, gecorrigeerd voor het aantal uitvaarten.

De data hebben een mate van onzekerheid, doordat exacte gewichten en de exacte samenstelling van ons afval deels niet bekend zijn.

Persoonlijke dienstverlening

S4-5 – Doelen

NPS

Externe bedrijven (Expoinits voor Nederland, Medallia voor België en Assekurata voor Duitsland) nemen klanttevredenheidsenquêtes af bij onze klanten gedurende het gehele jaar naar aanleiding van een contact (in Nederland en België) of eenmaal per jaar (Duitsland). Een groot deel van de klanten wordt door de bovengenoemde bedrijven verzocht om een klanttevredenheidsenquête in te vullen. Het soort enquête is gebaseerd op het type contact dat met de klant heeft plaatsgevonden. De betrouwbaarheid van Expoinits en de geleverde data wordt onder andere gewaarborgd door middel van verschillende verwerkingsovereenkomsten, leveringsovereenkomsten en een Service Level Agreement. Daarnaast beschikken zij over een ISO 9001, ISO 27001, NEN 7510 en FSQS-NL certificering die bijdragen aan de betrouwbaarheid. Medallia levert de software die de dataverzameling voorziet. Zij beschikken over een ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018, ISO 27701 en SOC 2 Type 2 certificering, waarmee wij zekerheid krijgen in de informatiebeveiliging. Assekurata beschikt over een ISO 9001 certificering, waarmee wij meer zekerheid krijgen in de informatiebeveiliging. Intern vindt op de door deze leveranciers aangeleverde data geen formele controle plaats.

De klanttevredenheid wordt gemeten middels de Net Promoter Score (later: NPS). Hieruit blijkt de mate waarin klanten DELA aan anderen aanraden. De score wordt berekend door het percentage promotors te verminderen met het percentage criticasters. Op basis van het aantal respondenten wordt de data geconsolideerd door afdeling Reporting & Control.

Goed werkgeverschap

S1-5 – Doelen

eNPS

De medewerkerstevredenheid wordt gemeten middels de Employee Net Promoter Score (later: eNPS). Hieruit blijkt de mate waarin medewerkers DELA aan anderen aanraden als werkgever. De score wordt bepaald door het percentage promotors te verminderen met het percentage criticasters. Voor de vergelijking van de resultaten van het gehele medewerkerstevredenheidsonderzoek met voorgaande jaren wordt de methodologie en vraagstelling zoveel mogelijk gelijk gehouden. De toetsing wordt uitgevoerd door een externe leverancier, Effectory, met welke DELA een dienstenniveau overeenkomst heeft. Effectory beschikt over een ISO 27001, ISO 27701 ISAE 3000, SOC Type 2 en SOC 3 certificering, waarmee wij zekerheid krijgen in de informatiebeveiliging en de betrouwbaarheid van de uitkomsten.

De medewerkerstevredenheid wordt gemeten onder de volgende groepen medewerkers:

- Nederland: de meeste medewerkers in loondienst plus de externen van afdeling IT (m.u.v. de medewerkers van uitbestede diensten). Uitgezonderd zijn oproepkrachten, medewerkers die na 1 oktober in dienst treden, medewerkers die in oktober uit dienst treden, medewerkers met een juridisch traject, VSO of vrijgesteld zijn van werk, stagiairs en medewerkers met een BAS-code of aankondiging hiervan, m.u.v. de medewerkers die een BAS-code krijgen nadat ze 60 jaar of ouder waren en blijven werken.

- België: medewerkers met een vaste arbeidsovereenkomst in loondienst. Uitgezonderd zijn medewerkers die langdurig ziek zijn (langer dan zes maanden), medewerkers die uit dienst (gaan) treden en gelegenheidsmedewerkers.
- Duitsland: alle medewerkers in loondienst.

Een groot deel van de groep medewerkers in loondienst wordt bevraagd en de respons is hoog (in 2024 81,7% in Nederland, 80,2% in België en 83,1% in Duitsland).

S1-6 – Kenmerken van de werknemers in loondienst

Werknemers in loondienst

De gerapporteerde aantallen betreffen de medewerkers in loondienst exclusief stagiairs en externe medewerkers per einde van de rapportageperiode. Eén voltijdse equivalent staat gelijk aan een werknemer die 40 uur per week in dienst is van DELA. Oproepkrachten worden meegenomen voor 0 voltijdse equivalenten, omdat deze contractueel geen werkuren hebben.

De data is voor het overgrote deel afkomstig uit de personeelsadministratie van DELA. Voor deelnemingen en joint ventures waarvan het personeel niet wordt geadministreerd in onze systemen, hebben wij de data opgevraagd bij de betreffende organisatie en beoordeeld op plausibiliteit. De data is geconsolideerd door afdeling Reporting & Control. De data is niet gevalideerd door een externe instantie.

Personeelsverloop

Het personeelsverloop is berekend door het aantal medewerkers dat uit dienst is gegaan in de rapportageperiode te delen door het gemiddelde aantal medewerkers in de rapportageperiode. Het gemiddelde betreft het gemiddelde van het aantal medewerkers op het einde van voorgaande rapportageperiode en het aantal medewerkers van de huidige rapportageperiode. De data is voor het overgrote deel afkomstig uit de personeelsadministratie van DELA. Voor deelnemingen en joint ventures waarvan het personeel niet wordt geadministreerd in onze systemen, hebben wij de data opgevraagd bij de betreffende organisatie en beoordeeld op plausibiliteit. De data is geconsolideerd door afdeling Reporting & Control. De data is niet gevalideerd door een externe instantie.

S1-9 – Diversiteitmaatstaven

Genderverdeling hoger management

Onder het hoger management vallen directeuren van DELA Nederland, DELA België en DELA Duitsland en leidinggevendenden met een salarisschaal HAY 18 of hoger. De data is afkomstig uit de personeelsadministratie van DELA. De data is niet gevalideerd door externe instanties.

Leeftijdsverdeling

De data is voor het overgrote deel afkomstig uit de personeelsadministratie van DELA. Wij hanteren de leeftijd ultimo jaareinde. Voor deelnemingen en joint ventures waarvan het personeel niet wordt geadministreerd in onze systemen, hebben wij de data opgevraagd bij de betreffende organisatie en beoordeeld op plausibiliteit. De data is geconsolideerd door afdeling Reporting & Control. De data is niet gevalideerd door een externe instantie.

S1-14 – Veiligheids- en gezondheidsmaatstaven

Arbeidsongevallen

Wij hebben een arbeidsongeval gedefinieerd als een incident van een medewerker met verzuim tot gevolg. Incidenten worden door de bedrijfsuitvoerende afdelingen in de administratie ingevoerd en deze registratie wordt door de arbodienst gecheckt. De data is voor het overgrote deel afkomstig uit de personeelsadministratie van DELA. Voor deelnemingen en joint ventures waarvan het personeel niet wordt geadministreerd in onze systemen, hebben wij de data opgevraagd bij de betreffende organisatie en beoordeeld op plausibiliteit. De data is geconsolideerd door afdeling Reporting & Control. De data is niet gevalideerd door een externe instantie.

Om te berekenen hoeveel arbeidsongevallen er per miljoen gewerkte uren zijn, is het aantal uren ingeschat op basis van de gerapporteerde voltijds equivalenten. Hierbij staat één voltijds equivalent gelijk aan 40 werkuren in een week en 48 weken per jaar.

Verzuim

De standaard maatstaf vraagt om rapportering van het aantal dagen verzuim door letsel en overlijden als gevolg van arbeidsongevallen, beroepsziekten en sterfgevallen door beroepsziekte. Omdat beroepsziekten en sterfgevallen in onze branches niet gebruikelijk zijn, vinden wij dit geen materieel datapunt. Vanwege de materiële impacts op veiligheid en gezondheid, met name de werk/privé-balans en het fysiek en mentaal belastende werk, rapporteren wij het verzuim als gevolg van ziekte, privéomstandigheden en andere oorzaken als bedrijfsspecifiek datapunt. Wij zijn van mening dat dit relevante informatie voor met name onze medewerkers is.

Het verzuim van vaste medewerkers, met uitzondering van stagiairs en oproepkrachten, wordt door de leidinggevende van een verzuimende medewerker geregistreerd. De gerapporteerde data is dan ook afkomstig uit de personeelsadministratie van DELA. Het verzuimpercentage is berekend door het aantal verzuimuren te delen door het aantal werkzame uren. De data is niet geconsolideerd omdat er als gevolg van lokale wet- en regelgeving afwijkingen zijn in de definities. Zo gaat in Nederland een medewerker na 2 jaar verzuim uit dienst, terwijl in België verzuimende medewerkers in dienst dienen te blijven. Voor deelnemingen en joint ventures waarvan het personeel niet wordt geadmistreerd in onze systemen, hebben wij ter controle de verzuimcijfers opgevraagd bij de betreffende organisatie. Er zijn slechts een beperkt aantal medewerkers (< 100 personen) werkzaam voor deze organisaties en de betreffende verzuimpercentages vertonen gemiddeld genomen geen grote afwijkingen van de gerapporteerde cijfers. De data is niet gevalideerd door een externe instantie.

De gerapporteerde informatie is vergelijkbaar met hetgeen wij in voorgaande jaren hebben gerapporteerd en met de wijze waarop andere bedrijven dit rapporteren.

S1-17 – Incidenten, klachten en ernstige impacts op het gebied van mensenrechten

Aantal incidenten van discriminatie

Medewerkers kunnen op zeer veel verschillende manieren melding maken, bijvoorbeeld bij hun leidinggevende, een andere leidinggevende, HR Business Partners, directieleden, vertrouwenspersonen (intern en extern) het interne meldpunt misstanden en in België anoniem via de whistleblower software. Er is geen centrale registratie van deze meldingen en ook niet alle situaties worden door de medewerker of de aanhoorder van de melding als incident gezien. Volgens de definitie in Annex II van de ESRS is een incident “een via een formeel proces bij de onderneming of bevoegde autoriteiten geregistreerde juridische actie of klacht, of een geval van niet-naleving dat door de onderneming is geïdentificeerd via vastgestelde procedures.” Wij kiezen ervoor om het aantal incidenten te rapporteren dat bij de HR directieuren bekend is, omdat de gehanteerde definitie op ‘zware’ issues lijkt te duiden. Om de lezer van het jaarverslag wel de juiste context mee te geven, kiezen wij ervoor om het aantal meldingen bij onze vertrouwenspersonen wat gerelateerd lijkt te zijn aan discriminatie ook nog te rapporteren.

Aantal klachten

Net zoals bij het aantal incidenten van discriminatie, hanteert niet iedereen dezelfde definitie wat een klacht is om zorgen aan de orde stellen. Daarnaast geldt ook voor klachten dat medewerkers deze op veel verschillende manieren kunnen melden en er geen centrale registratie van deze meldingen is. Het is daarom niet mogelijk om het aantal klachten volledig en juist te rapporteren. Wij kiezen ervoor om het aantal klachten te rapporteren wat bij de HR directieuren bekend is, omdat de gehanteerde definitie op ‘zware’ issues lijkt te duiden. Om de lezer van het jaarverslag wel de juiste context mee te geven, kiezen wij ervoor om het aantal meldingen bij onze vertrouwenspersonen (met uitzondering van degene die al onder incidenten van discriminatie zijn gemeld) ook nog te rapporteren.

Medewerkerspopulatie

Het totaal aantal medewerkers (exclusief oproepkrachten) per ultimo 2024, uitgesplitst naar voltijd- en deeltijdmedewerkers, gender en land:

	man	non-binair	vrouw	totaal
Nederland				
Voltijd	264	0	136	400
Deeltijd	404	1	1.628	2.033
Totaal	668	1	1.764	2.433
België				
Voltijd	177	0	225	402
Deeltijd	11	0	48	59
Totaal	188	0	273	461
Duitsland				
Voltijd	27	0	23	50
Deeltijd	1	0	6	7
Totaal	28	0	29	57
Totaal				
Voltijd	468	0	384	852
Deeltijd	416	1	1.682	2.099
Totaal	884	1	2.066	2.951

Het totaal aantal medewerkers (inclusief oproepkrachten) per ultimo 2024, uitgesplitst naar gender, dienstverband en land:

	man	non-binair	vrouw	totaal
Nederland				
Vast	657	1	1.746	2.404
Tijdelijk	12	0	18	29
Oproep	50	0	163	213
Totaal Nederland	718	1	1.927	2.646
België				
Vast	180	0	269	449
Tijdelijk	8	0	4	12
Oproep	369	0	149	518
Totaal België	557	0	422	979
Duitsland				
Vast	27	0	27	54
Tijdelijk	1	0	2	3
Oproep	0	0	0	0
Totaal Duitsland	28	0	29	57
Totaal				
Vast	864	1	2.042	2.907
Tijdelijk	21	0	24	44
Oproep	419	0	312	731
Totaal	1.303	1	2.378	3.682

Het totaal aantal medewerkers (inclusief oproepkrachten) per ultimo 2024, uitgesplitst naar gender en leeftijd:

	man	non-binair	vrouw	totaal
< 30 jaar	143	1	333	476
30 < 50 jaar	632	0	943	1.575
>= 50 jaar	528	0	1.102	1.631
Totaal	1.303	1	2.378	3.682

EU Taxonomie

Uitsplitsing van de teller van de KPI per milieudoelstelling

Op de taxonomie afgestemde activiteiten - Op voorwaarde van een positieve beoordeling voor "geen ernstige afbreuk doen aan" en sociale waarborgen:

(1) Klimaatmitigatie		Relatief	Absoluut	waarvan transitieondersteunend:	Relatief	Absoluut
	Op omzet gebaseerd	2,73%	219,52	Op omzet gebaseerd	0,02%	1,73
	Op kapitaaluitgaven gebaseerd	1,19%	95,57	Op kapitaaluitgaven gebaseerd	0,04%	3,56
				waarvan faciliterend:		
				Op omzet gebaseerd	0,22%	17,92
				Op kapitaaluitgaven gebaseerd	0,36%	28,92
(2) Klimaatadaptatie		Relatief	Absoluut	waarvan transitieondersteunend:	Relatief	Absoluut
	Op omzet gebaseerd	0,02%	1,62	Op omzet gebaseerd	0,00%	0,00
	Op kapitaaluitgaven gebaseerd	0,02%	1,53	Op kapitaaluitgaven gebaseerd	0,00%	0,00
				waarvan faciliterend:		
				Op omzet gebaseerd	0,00%	0,06
				Op kapitaaluitgaven gebaseerd	0,00%	0,00
(3) Duurzaam gebruik en bescherming van water en mariene hulpbronnen		Relatief	Absoluut	waarvan transitieondersteunend:	Relatief	Absoluut
	Op omzet gebaseerd	0,01%	0,65	Op omzet gebaseerd	0,00%	0,00
	Op kapitaaluitgaven gebaseerd	0,01%	1,14	Op kapitaaluitgaven gebaseerd	0,00%	0,00
				waarvan faciliterend:		
				Op omzet gebaseerd	0,00%	0,01
				Op kapitaaluitgaven gebaseerd	0,00%	0,00
(4) Transitie naar een circulaire economie		Relatief	Absoluut	waarvan transitieondersteunend:	Relatief	Absoluut
	Op omzet gebaseerd	0,01%	0,60	Op omzet gebaseerd	0,00%	0,00
	Op kapitaaluitgaven gebaseerd	0,00%	0,18	Op kapitaaluitgaven gebaseerd	0,00%	0,00
				waarvan faciliterend:		
				Op omzet gebaseerd	0,01%	0,44
				Op kapitaaluitgaven gebaseerd	0,00%	0,15
(5) Preventie en bestrijding van verontreiniging		Relatief	Absoluut	waarvan transitieondersteunend:	Relatief	Absoluut
	Op omzet gebaseerd	0,00%	0,04	Op omzet gebaseerd	0,00%	0,00
	Op kapitaaluitgaven gebaseerd	0,00%	0,06	Op kapitaaluitgaven gebaseerd	0,00%	0,00
				waarvan faciliterend:		
				Op omzet gebaseerd	0,00%	0,00
				Op kapitaaluitgaven gebaseerd	0,00%	0,00
(6) Bescherming en herstel biodiversiteit en ecosystemen		Relatief	Absoluut	waarvan transitieondersteunend:	Relatief	Absoluut
	Op omzet gebaseerd	0,00%	0,00	Op omzet gebaseerd	0,00%	0,00
	Op kapitaaluitgaven gebaseerd	0,00%	0,00	Op kapitaaluitgaven gebaseerd	0,00%	0,00
				waarvan faciliterend:		
				Op omzet gebaseerd	0,00%	0,00
				Op kapitaaluitgaven gebaseerd	0,00%	0,00
(7) Totaal		Relatief	Absoluut	waarvan transitieondersteunend:	Relatief	Absoluut
	Op omzet gebaseerd	2,77%	222,43	Op omzet gebaseerd	0,02%	1,73
	Op kapitaaluitgaven gebaseerd	1,23%	98,48	Op kapitaaluitgaven gebaseerd	0,04%	3,56
				waarvan faciliterend:		
				Op omzet gebaseerd	0,23%	18,42
				Op kapitaaluitgaven gebaseerd	0,36%	29,07

Activiteiten in verband met kernenergie

DELA verricht, financiert of heeft blootstellingen aan onderzoek, ontwikkeling, demonstratie en uitrol van innovatieve installaties voor elektriciteitsopwekking die energie produceren uit nucleaire processen met een minimum aan afval van de splijtstofcyclus. Ja

DELA verricht, financiert of heeft blootstellingen aan de bouw en veilige exploitatie van nieuwe nucleaire installaties voor de productie van elektriciteit of proceswarmte, voor onder meer stadsverwarming of industriële processen zoals de productie van waterstof, alsook verbetering van de veiligheid daarvan, met gebruikmaking van de beste beschikbare technologieën. Ja

DELA verricht, financiert of heeft blootstellingen aan de veilige exploitatie van bestaande nucleaire installaties die elektriciteit of proceswarmte produceren, voor onder meer stadsverwarming of industriële processen zoals de productie van waterstof uit kernenergie, alsook verbetering van de veiligheid daarvan. Ja

Activiteiten in verband met fossiel gas

DELA verricht, financiert of heeft blootstellingen aan de bouw of exploitatie van installaties voor elektriciteitsopwekking die elektriciteit produceren uit fossiele gasvormige brandstoffen. Ja

DELA verricht, financiert of heeft blootstellingen aan de bouw, renovatie en exploitatie van installaties voor warmte-/koudekrachtkoppeling met behulp van fossiele gasvormige brandstoffen. Ja

DELA verricht, financiert of heeft blootstellingen aan de bouw, renovatie en exploitatie van installaties voor warmteopwekking die warmte/koude produceren met behulp van fossiele gasvormige brandstoffen. Ja

Economische activiteit	CCM + CCA		Mitigatie van klimaatverandering (-CCM)		Adaptie van klimaatverandering (-CCA)	
Bedragen x € 1.000.000	Bedrag	%	Bedrag	%	Bedrag	%
Bedrag en aandeel in onderzoek, ontwikkeling, demonstratie en uitrol van innovatieve installaties voor elektriciteitsopwekking die energie produceren uit nucleaire processen met een minimum aan afval van de splijtstofcyclus, zoals bedoeld in afdeling 4.26 van de bijlagen I en II bij Gedelegeerde Verordening (EU) 2021/2139 in de noemer van de toepasselijke KPI	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
Bedrag en aandeel in de bouw en veilige exploitatie van nieuwe nucleaire installaties voor de productie van elektriciteit of proceswarmte, voor onder meer stadsverwarming of industriële processen zoals de productie van waterstof, alsook verbetering van de veiligheid daarvan, met gebruikmaking van de beste beschikbare technologieën, zoals bedoeld in afdeling 4.27 van de bijlagen I en II bij Gedelegeerde Verordening (EU) 2021/2139 in de noemer van de toepasselijke KPI	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
Bedrag en aandeel in de veilige exploitatie van bestaande nucleaire installaties die elektriciteit of proceswarmte produceren, voor onder meer stadsverwarming of industriële processen zoals de productie van waterstof uit kernenergie, alsook verbetering van de veiligheid daarvan, zoals bedoeld in afdeling 4.28 van de bijlagen I en II bij Gedelegeerde Verordening (EU) 2021/2139 in de noemer van de toepasselijke KPI	0,78	0,01%	0,78	0,01%	0,00	0,00%
Bedrag en aandeel in de bouw of exploitatie van installaties voor elektriciteitsopwekking die elektriciteit produceren uit fossiele gasvormige brandstoffen, zoals bedoeld in afdeling 4.29 van de bijlagen I en II bij Gedelegeerde Verordening (EU) 2021/2139 in de noemer van de toepasselijke KPI	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
Bedrag en aandeel in de bouw, renovatie en exploitatie van installaties voor warmte-/koudekrachtkoppeling met behulp van fossiele gasvormige brandstoffen, zoals bedoeld in afdeling 4.30 van de bijlagen I en II bij Gedelegeerde Verordening (EU) 2021/2139 in de noemer van de toepasselijke KPI	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
Bedrag en aandeel in de bouw, renovatie en exploitatie van installaties voor warmteopwekking die warmte/koude produceren met behulp van fossiele gasvormige brandstoffen, zoals bedoeld in afdeling 4.31 van de bijlagen I en II bij Gedelegeerde Verordening (EU) 2021/2139 in de noemer van de toepasselijke KPI	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
Bedrag en aandeel van andere op de taxonomie afgestemde economische activiteiten die niet zijn genoemd in de rijen 1 tot en met 6 hierboven in de noemer van de toepasselijke KPI	220,36	2,74%	218,74	2,72%	1,62	0,02%
Totaal toepasselijke KPI	221,14	2,75%	219,52	2,73%	1,62	0,02%

Economische activiteit	CCM + CCA		Mitigatie van klimaatverandering (-CCM)		Adaptie van klimaatverandering (-CCA)	
Bedragen x € 1.000.000	Bedrag	%	Bedrag	%	Bedrag	%
Bedrag en aandeel in onderzoek, ontwikkeling, demonstratie en uitrol van innovatieve installaties voor elektriciteitsopwekking die energie produceren uit nucleaire processen met een minimum aan afval van de splijtstofcyclus, zoals bedoeld in afdeling 4.26 van de bijlagen I en II bij Gedelegeerde Verordening (EU) 2021/2139 in de noemer van de toepasselijke KPI	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
Bedrag en aandeel in de bouw en veilige exploitatie van nieuwe nucleaire installaties voor de productie van elektriciteit of proceswarmte, voor onder meer stadsverwarming of industriële processen zoals de productie van waterstof, alsook verbetering van de veiligheid daarvan, met gebruikmaking van de beste beschikbare technologieën, zoals bedoeld in afdeling 4.27 van de bijlagen I en II bij Gedelegeerde Verordening (EU) 2021/2139 in de noemer van de toepasselijke KPI	0,11	0,00%	0,11	0,00%	0,00	0,00%
Bedrag en aandeel in de veilige exploitatie van bestaande nucleaire installaties die elektriciteit of proceswarmte produceren, voor onder meer stadsverwarming of industriële processen zoals de productie van waterstof uit kernenergie, alsook verbetering van de veiligheid daarvan, zoals bedoeld in afdeling 4.28 van de bijlagen I en II bij Gedelegeerde Verordening (EU) 2021/2139 in de noemer van de toepasselijke KPI	0,63	0,01%	0,63	0,01%	0,00	0,00%
Bedrag en aandeel in de bouw of exploitatie van installaties voor elektriciteitsopwekking die elektriciteit produceren uit fossiele gasvormige brandstoffen, zoals bedoeld in afdeling 4.29 van de bijlagen I en II bij Gedelegeerde Verordening (EU) 2021/2139 in de noemer van de toepasselijke KPI	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
Bedrag en aandeel in de bouw, renovatie en exploitatie van installaties voor warmte-/koudekrachtkoppeling met behulp van fossiele gasvormige brandstoffen, zoals bedoeld in afdeling 4.30 van de bijlagen I en II bij Gedelegeerde Verordening (EU) 2021/2139 in de noemer van de toepasselijke KPI	0,01	0,00%	0,01	0,00%	0,00	0,00%

Economische activiteit	CCM + CCA		Mitigatie van klimaatverandering (-CCM)		Adaptie van klimaatverandering (-CCA)	
<i>Bedragen x € 1.000.000</i>	Bedrag	%	Bedrag	%	Bedrag	%
Bedrag en aandeel in de bouw, renovatie en exploitatie van installaties voor warmteopwekking die warmte/koude produceren met behulp van fossiele gasvormige brandstoffen, zoals bedoeld in afdeling 4.31 van de bijlagen I en II bij Gedelegeerde Verordening (EU) 2021/2139 in de noemer van de toepasselijke KPI	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
Bedrag en aandeel van andere op de taxonomie afgestemde economische activiteiten die niet zijn genoemd in de rijen 1 tot en met 6 hierboven in de noemer van de toepasselijke KPI	96,34	1,20%	94,81	1,18%	1,53	0,02%
Totaal toepasselijke KPI	97,10	1,21%	95,57	1,19%	1,53	0,02%

Economische activiteit	CCM + CCA		Mitigatie van klimaatverandering (-CCM)		Adaptie van klimaatverandering (-CCA)	
<i>Bedragen x € 1.000.000</i>	Bedrag	%	Bedrag	%	Bedrag	%
Bedrag en aandeel in onderzoek, ontwikkeling, demonstratie en uitrol van innovatieve installaties voor elektriciteitsopwekking die energie produceren uit nucleaire processen met een minimum aan afval van de splijstofcyclus, zoals bedoeld in afdeling 4.26 van de bijlagen I en II bij Gedelegeerde Verordening (EU) 2021/2139 in de noemer van de toepasselijke KPI	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
Bedrag en aandeel in de bouw en veilige exploitatie van nieuwe nucleaire installaties voor de productie van elektriciteit of proceswarmte, voor onder meer stadsverwarming of industriële processen zoals de productie van waterstof, alsook verbetering van de veiligheid daarvan, met gebruikmaking van de beste beschikbare technologieën, zoals bedoeld in afdeling 4.27 van de bijlagen I en II bij Gedelegeerde Verordening (EU) 2021/2139 in de noemer van de toepasselijke KPI	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
Bedrag en aandeel in de veilige exploitatie van bestaande nucleaire installaties die elektriciteit of proceswarmte produceren, voor onder meer stadsverwarming of industriële processen zoals de productie van waterstof uit kernenergie, alsook verbetering van de veiligheid daarvan, zoals bedoeld in afdeling 4.28 van de bijlagen I en II bij Gedelegeerde Verordening (EU) 2021/2139 in de noemer van de toepasselijke KPI	0,78	0,35%	0,78	0,35%	0,00	0,00%
Bedrag en aandeel in de bouw of exploitatie van installaties voor elektriciteitsopwekking die elektriciteit produceren uit fossiele gasvormige brandstoffen, zoals bedoeld in afdeling 4.29 van de bijlagen I en II bij Gedelegeerde Verordening (EU) 2021/2139 in de noemer van de toepasselijke KPI	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
Bedrag en aandeel in de bouw, renovatie en exploitatie van installaties voor warmte-/koudekrachtkoppeling met behulp van fossiele gasvormige brandstoffen, zoals bedoeld in afdeling 4.30 van de bijlagen I en II bij Gedelegeerde Verordening (EU) 2021/2139 in de noemer van de toepasselijke KPI	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
Bedrag en aandeel in de bouw, renovatie en exploitatie van installaties voor warmteopwekking die warmte/koude produceren met behulp van fossiele gasvormige brandstoffen, zoals bedoeld in afdeling 4.31 van de bijlagen I en II bij Gedelegeerde Verordening (EU) 2021/2139 in de noemer van de toepasselijke KPI	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
Bedrag en aandeel van andere op de taxonomie afgestemde economische activiteiten die niet zijn genoemd in de rijen 1 tot en met 6 hierboven in de teller van de toepasselijke KPI	220,36	99,65%	218,74	99,64%	1,62	100,00%
Totaal bedrag en aandeel van op de taxonomie afgestemde economische activiteiten in de teller van de toepasselijke kernprestatie-indicatoren	221,14	100,00%	219,52	100,00%	1,62	100,00%

Economische activiteit	CCM + CCA		Mitigatie van klimaatverandering (-CCM)		Adaptie van klimaatverandering (-CCA)	
<i>Bedragen x € 1.000.000</i>	Bedrag	%	Bedrag	%	Bedrag	%
Bedrag en aandeel in onderzoek, ontwikkeling, demonstratie en uitrol van innovatieve installaties voor elektriciteitsopwekking die energie produceren uit nucleaire processen met een minimum aan afval van de splijstofcyclus, zoals bedoeld in afdeling 4.26 van de bijlagen I en II bij Gedelegeerde Verordening (EU) 2021/2139 in de noemer van de toepasselijke KPI	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%

Economische activiteit	CCM + CCA		Mitigatie van klimaatverandering (-CCM)		Adaptie van klimaatverandering (-CCA)	
Bedragen x € 1.000.000	Bedrag	%	Bedrag	%	Bedrag	%
Bedrag en aandeel in de bouw en veilige exploitatie van nieuwe nucleaire installaties voor de productie van elektriciteit of proceswarmte, voor onder meer stadsverwarming of industriële processen zoals de productie van waterstof, alsook verbetering van de veiligheid daarvan, met gebruikmaking van de beste beschikbare technologieën, zoals bedoeld in afdeling 4.27 van de bijlagen I en II bij Gedelegeerde Verordening (EU) 2021/2139 in de noemer van de toepasselijke KPI	0,11	0,12%	0,11	0,12%	0,00	0,00%
Bedrag en aandeel in de veilige exploitatie van bestaande nucleaire installaties die elektriciteit of proceswarmte produceren, voor onder meer stadsverwarming of industriële processen zoals de productie van waterstof uit kernenergie, alsook verbetering van de veiligheid daarvan, zoals bedoeld in afdeling 4.28 van de bijlagen I en II bij Gedelegeerde Verordening (EU) 2021/2139 in de noemer van de toepasselijke KPI	0,63	0,65%	0,63	0,66%	0,00	0,00%
Bedrag en aandeel in de bouw of exploitatie van installaties voor elektriciteitsopwekking die elektriciteit produceren uit fossiele gasvormige brandstoffen, zoals bedoeld in afdeling 4.29 van de bijlagen I en II bij Gedelegeerde Verordening (EU) 2021/2139 in de noemer van de toepasselijke KPI	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
Bedrag en aandeel in de bouw, renovatie en exploitatie van installaties voor warmte-/koudekrachtkoppeling met behulp van fossiele gasvormige brandstoffen, zoals bedoeld in afdeling 4.30 van de bijlagen I en II bij Gedelegeerde Verordening (EU) 2021/2139 in de noemer van de toepasselijke KPI	0,01	0,02%	0,01	0,02%	0,00	0,00%
Bedrag en aandeel in de bouw, renovatie en exploitatie van installaties voor warmteopwekking die warmte/koude produceren met behulp van fossiele gasvormige brandstoffen, zoals bedoeld in afdeling 4.31 van de bijlagen I en II bij Gedelegeerde Verordening (EU) 2021/2139 in de noemer van de toepasselijke KPI	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
Bedrag en aandeel van andere op de taxonomie afgestemde economische activiteiten die niet zijn genoemd in de rijen 1 tot en met 6 hierboven in de teller van de toepasselijke KPI	96,34	99,22%	94,81	99,21%	1,53	100,00%
Totaal bedrag en aandeel van op de taxonomie afgestemde economische activiteiten in de teller van de toepasselijke kernprestatie-indicatoren	97,10	100,00%	95,57	100,00%	1,53	100,00%

Economische activiteit	CCM + CCA		Mitigatie van klimaatverandering (-CCM)		Adaptie van klimaatverandering (-CCA)	
Bedragen x € 1.000.000	Bedrag	%	Bedrag	%	Bedrag	%
Bedrag en aandeel in onderzoek, ontwikkeling, demonstratie en uitrol van innovatieve installaties voor elektriciteitsopwekking die energie produceren uit nucleaire processen met een minimum aan afval van de splijtstofcyclus, zoals bedoeld in afdeling 4.26 van de bijlagen I en II bij Gedelegeerde Verordening (EU) 2021/2139 in de noemer van de toepasselijke KPI	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
Bedrag en aandeel in de bouw en veilige exploitatie van nieuwe nucleaire installaties voor de productie van elektriciteit of proceswarmte, voor onder meer stadsverwarming of industriële processen zoals de productie van waterstof, alsook verbetering van de veiligheid daarvan, met gebruikmaking van de beste beschikbare technologieën, zoals bedoeld in afdeling 4.27 van de bijlagen I en II bij Gedelegeerde Verordening (EU) 2021/2139 in de noemer van de toepasselijke KPI	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
Bedrag en aandeel in de veilige exploitatie van bestaande nucleaire installaties die elektriciteit of proceswarmte produceren, voor onder meer stadsverwarming of industriële processen zoals de productie van waterstof uit kernenergie, alsook verbetering van de veiligheid daarvan, zoals bedoeld in afdeling 4.28 van de bijlagen I en II bij Gedelegeerde Verordening (EU) 2021/2139 in de noemer van de toepasselijke KPI	0,01	0,00%	0,01	0,00%	0,01	0,00%
Bedrag en aandeel in de bouw of exploitatie van installaties voor elektriciteitsopwekking die elektriciteit produceren uit fossiele gasvormige brandstoffen, zoals bedoeld in afdeling 4.29 van de bijlagen I en II bij Gedelegeerde Verordening (EU) 2021/2139 in de noemer van de toepasselijke KPI	1,49	0,02%	0,74	0,01%	0,74	0,01%
Bedrag en aandeel in de bouw, renovatie en exploitatie van installaties voor warmte-/koudekrachtkoppeling met behulp van fossiele gasvormige brandstoffen, zoals bedoeld in afdeling 4.30 van de bijlagen I en II bij Gedelegeerde Verordening (EU) 2021/2139 in de noemer van de toepasselijke KPI	0,28	0,00%	0,14	0,00%	0,14	0,00%
Bedrag en aandeel in de bouw, renovatie en exploitatie van installaties voor warmteopwekking die warmte/koude produceren met behulp van fossiele gasvormige brandstoffen, zoals bedoeld in afdeling 4.31 van de bijlagen I en II bij Gedelegeerde Verordening (EU) 2021/2139 in de noemer van de toepasselijke KPI	0,02	0,00%	0,01	0,00%	0,01	0,00%

Economische activiteit	CCM + CCA		Mitigatie van klimaatverandering (-CCM)		Adaptie van klimaatverandering (-CCA)	
Bedragen x € 1.000.000	Bedrag	%	Bedrag	%	Bedrag	%
Bedrag en aandeel van andere voor de taxonomie in aanmerking komende, maar niet op de taxonomie afgestemde economische activiteiten die niet zijn genoemd in de rijen 1 tot en met 6 hierboven in de noemer van de toepasselijke KPI	35,29	0,44%	20,42	0,25%	14,87	0,18%
Totaal bedrag en aandeel van voor de taxonomie in aanmerking komende, maar niet op de taxonomie afgestemde economische activiteiten in de noemer van de toepasselijke KPI	37,09	0,46%	21,33	0,27%	15,77	0,20%

Economische activiteit	CCM + CCA		Mitigatie van klimaatverandering (-CCM)		Adaptie van klimaatverandering (-CCA)	
Bedragen x € 1.000.000	Bedrag	%	Bedrag	%	Bedrag	%
Bedrag en aandeel in onderzoek, ontwikkeling, demonstratie en uitrol van innovatieve installaties voor elektriciteitsopwekking die energie produceren uit nucleaire processen met een minimum aan afval van de splitsstofcyclus, zoals bedoeld in afdeling 4,26 van de bijlagen I en II bij Gedelegeerde Verordening (EU) 2021/2139 in de teller van de toepasselijke KPI	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
Bedrag en aandeel in de bouw en veilige exploitatie van nieuwe nucleaire installaties voor de productie van elektriciteit of proceswarmte, voor onder meer stadsverwarming of industriële processen zoals de productie van waterstof, alsook verbetering van de veiligheid daarvan, met gebruikmaking van de beste beschikbare technologieën, zoals bedoeld in afdeling 4,27 van de bijlagen I en II bij Gedelegeerde Verordening (EU) 2021/2139 in de teller van de toepasselijke KPI	0,00	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
Bedrag en aandeel in de veilige exploitatie van bestaande nucleaire installaties die elektriciteit of proceswarmte produceren, voor onder meer stadsverwarming of industriële processen zoals de productie van waterstof uit kernenergie, alsook verbetering van de veiligheid daarvan, zoals bedoeld in afdeling 4,28 van de bijlagen I en II bij Gedelegeerde Verordening (EU) 2021/2139 in de noemer van de toepasselijke KPI	0,01	0,00%	0,00	0,00%	0,00	0,00%
Bedrag en aandeel in de bouw of exploitatie van installaties voor elektriciteitsopwekking die elektriciteit produceren uit fossiele gasvormige brandstoffen, zoals bedoeld in afdeling 4,29 van de bijlagen I en II bij Gedelegeerde Verordening (EU) 2021/2139 in de teller van de toepasselijke KPI	0,89	0,01%	0,44	0,01%	0,44	0,01%
Bedrag en aandeel in de bouw, renovatie en exploitatie van installaties voor warmte-/koudekrachtkoppeling met behulp van fossiele gasvormige brandstoffen, zoals bedoeld in afdeling 4,30 van de bijlagen I en II bij Gedelegeerde Verordening (EU) 2021/2139 in de teller van de toepasselijke KPI	0,11	0,00%	0,05	0,00%	0,05	0,00%
Bedrag en aandeel in de bouw, renovatie en exploitatie van installaties voor warmteopwekking die warmte/koude produceren met behulp van fossiele gasvormige brandstoffen, zoals bedoeld in afdeling 4,31 van de bijlagen I en II bij Gedelegeerde Verordening (EU) 2021/2139 in de teller van de toepasselijke KPI	0,03	0,00%	0,02	0,00%	0,02	0,00%
Bedrag en aandeel van andere voor de taxonomie in aanmerking komende, maar niet op de taxonomie afgestemde economische activiteiten die niet zijn genoemd in de rijen 1 tot en met 6 hierboven in de noemer van de toepasselijke KPI	68,65	0,85%	35,48	0,44%	33,17	0,41%
Totaal bedrag en aandeel van voor de taxonomie in aanmerking komende, maar niet op de taxonomie afgestemde economische activiteiten in de noemer van de toepasselijke KPI	69,69	0,87%	36,00	0,45%	33,69	0,42%

Economische activiteit	Bedrag	%
Bedragen x € 1.000.000		
Bedrag en aandeel in onderzoek, ontwikkeling, demonstratie en uitrol van innovatieve installaties voor elektriciteitsopwekking die energie produceren uit nucleaire processen met een minimum aan afval van de splitsstofcyclus overeenkomstig afdeling 4.26 van de bijlagen I en II bij Gedelegeerde Verordening (EU) 2021/2139 in de noemer van de toepasselijke KPI	0,00	0,00%
Bedrag en aandeel van de bouw en veilige exploitatie van nieuwe nucleaire installaties voor de productie van elektriciteit of proceswarmte, voor onder meer stadsverwarming of industriële processen zoals de productie van waterstof, alsook verbetering van de veiligheid daarvan, met gebruikmaking van de beste beschikbare technologieën, overeenkomstig afdeling 4.27 van de bijlagen I en II bij Gedelegeerde Verordening (EU) 2021/2139 in de noemer van de toepasselijke KPI	0,00	0,00%
Bedrag en aandeel van de veilige exploitatie van bestaande nucleaire installaties die elektriciteit of proceswarmte produceren, voor onder meer stadsverwarming of industriële processen zoals de productie van waterstof uit kernenergie, alsook verbetering van de veiligheid daarvan overeenkomstig afdeling 4.28 van de bijlagen I en II bij Gedelegeerde Verordening (EU) 2021/2139 in de noemer van de toepasselijke KPI	0,00	0,00%
Bedrag en aandeel in de bouw of exploitatie van installaties voor elektriciteitsopwekking die elektriciteit produceren uit fossiele gasvormige brandstoffen overeenkomstig afdeling 4.29 van de bijlagen I en II bij Gedelegeerde Verordening (EU) 2021/2139 in de noemer van de toepasselijke KPI	0,00	0,00%
Bedrag en aandeel in de bouw, renovatie en exploitatie van installaties voor warmte-/koudekrachtkoppeling met behulp van fossiele gasvormige brandstoffen, overeenkomstig afdeling 4.30 van de bijlagen I en II bij Gedelegeerde Verordening (EU) 2021/2139 in de noemer van de toepasselijke KPI	0,00	0,00%

Economische activiteit		
Bedragen x € 1.000.000	Bedrag	%
Bedrag en aandeel in de bouw, renovatie en exploitatie van installaties voor warmteopwekking die warmte/koude produceren met behulp van fossiele gasvormige brandstoffen overeenkomstig afdeling 4.31 van de bijlagen I en II bij Gedelegeerde Verordening (EU) 2021/2139 in de noemer van de toepasselijke KPI	0,00	0,00%
Bedrag en aandeel van andere niet voor de taxonomie in aanmerking komende economische activiteiten die niet zijn genoemd in de rijen 1 tot en met 6 hierboven in de noemer van de toepasselijke KPI	7.612,65	94,71%
Totaal bedrag en aandeel van niet voor de taxonomie in aanmerking komende economische activiteiten in de noemer van de toepasselijke KPI	7.612,65	94,71%

DELA hoofdkantoor DELA Nederland

Oude Stadsgracht 1
5611 DD Eindhoven (NL)
+31 (0)40 260 16 01
www.dela.nl

DELA België

Noorderplaats 5 bus 2
2000 Antwerpen (B)
+32 (0)2 800 87 87
www.dela.be

DELA Lebensversicherungen

Zweigniederlassung Deutschland
Platz der Ideen 2 40476 Düsseldorf (D)
+49 (0)211 542686 86
www.dela.de

Beeld op de voorkant

Hermes (Wolkendrager)
Kunstenaar: Luk van Soom
Locatie: Crematorium Maaslanden in Vlijmen

ANP foto

Hoofdstukfoto Profiel: © ANP / Tobias Kleuver Media