



Financieel jaarverslag 2011 DAS Holding NV



Profiel

Positionering DAS als brede juridische dienstverlener

DAS heeft zich in 2011 wederom regelmatig laten zien en horen in de Nederlandse media. Van januari tot maart was op SBS6 wekelijks op zondagavond het door DAS gesponsorde programma 'Das je goed recht' te zien. Het programma behandelde actuele situaties waarmee particulieren en bedrijven in aanraking kunnen komen en waarop juridische specialisten van DAS advies gaven.

Gedurende het hele jaar zijn radiocommercials uitgezonden om de bekendheid te vergroten van de verschillende diensten die DAS op de zakelijke markt biedt.

In 2011 zijn tevens social media als Twitter, LinkedIn, weblogs, YouTube en virals ingezet om onze overige commerciële uitingen te ondersteunen. Daarnaast is DAS, net als in voorgaande jaren, prominent aanwezig geweest als financieel-juridisch deskundige in de algemene pers en in de vakpers met diverse columns, met adviezen over diverse juridische en incassovraagstukken en in interviews en met ingezonden stukken.

Uit onderzoek blijkt dat de spontane naamsbekendheid op alle terreinen waar DAS actief is, fors is gegroeid.

Marktontwikkelingen binnen rechtsbijstand, incasso en juridisch advies

DAS heeft in 2011 in alle markten goed gepresteerd. In de verzekeringmarkt groeide de omzet van € 203 naar bijna € 209 miljoen. Op het gebied van incasso groeide de omzet tot € 67 miljoen. Dit is gerealiseerd door autonome groei en door de acquisitie van de incassobureaus Nassau en Kuik.

Na een stijging van het aantal meldingen, voornamelijk op het gebied van arbeidsrecht, ten tijde van de economische crisis in 2008 en 2009, daalde het aantal meldingen in 2010. Door de opleving van de economie zette deze trend zich aanvankelijk voort. In de tweede helft van het jaar zag DAS het aantal arbeidsrecht- en bestuursrechtzaken weer oplopen. Het aantal verhaalszaken bleef onder het niveau van 2010.

De tevredenheid van klanten, die door eigen juridisch specialisten in een geschil zijn bijgestaan, is verder gestegen. 82% van onze klanten gaf als waarderingcijfer een 7 of hoger (v.j. 81%). Een cijfer van 8 of hoger werd gegeven door 66% van onze cliënten (v.j. 62%). Voor verhaalszaken bedroegen deze cijfers 84% (v.j. 79%), respectievelijk 69% (v.j. 62%).

Succesvolle samenwerking met distributiepartners

Ook in 2011 was de samenwerking met onze distributiepartners vruchtbaar. DAS waardeert de goede relatie met assurantietussenpersonen zeer. DAS organiseerde workshops voor tussenpersonen en gevolmachtigde agenten met als onderwerp 'incasso in de praktijk'. Door het hele land werden de workshops goed bezocht en gewaardeerd. Gedurende 2011 zijn er meerdere verbeteringen doorgevoerd van het extranet MijnDas, waardoor de bereikbaarheid en toegankelijkheid van DAS verder is vergroot. DAS introduceerde betaalde juridische dienstverlening bij het intermediair, waarvan een aantal diensten tegen vaste prijzen.

Organisatie, systemen en medewerkers

DAS heeft het Keurmerk Klantgericht Verzekeren in 2010 verkregen en heeft in 2011 de eerste reguliere beoordeling door de Stichting Toetsing Verzekeraars doorlopen. Dit resulteerde erin dat DAS het Keurmerk mag blijven voeren. DAS is trots dat zij bij de eerste verzekeraars hoort die de eerste beoordeling op klantgericht verzekeren met goed resultaat hebben doorstaan.

De in 2010 aangekondigde opening van de vestiging Zaandam is gerealiseerd. Daarvoor is in 2011 het aantal ICT-werkplekken en de capaciteit van onderliggende systemen uitgebreid. Tevens is een start gemaakt met een ontwerp van een meer gecentraliseerde en minder arbeidsintensieve uitrol en beheer van werkplekken.

De personeelsbezetting op basis van fte's is in 2011 ten opzichte van het vorige jaar gestegen naar gemiddeld 1.605 fte's (v.j. 1.509 fte's).

Maatschappelijk verantwoord ondernemen

DAS ondersteunt Microjustice, een initiatief waarin we met name onze juridische expertise inzetten. Zoals microkrediet mensen in ontwikkelingslanden op microniveau helpt met economische groei, geeft Microjustice mensen in ontwikkelingslanden op microniveau toegang tot het recht.

DAS wil met het project Microjustice verbetering aanbrengen in de manier waarop geschillen in ontwikkelingslanden opgelost worden.

Het project Microjustice – een initiatief van onder andere Tilburg university (TISCO), Oxfam Novib, Nyenrode en DAS – heeft daarom een toolkit ontwikkeld met randvoorwaarden voor rechtshulpverleners in ontwikkelingslanden voor een succesvolle oplossing van geschillen. De kennis die DAS ter beschikking stelt is gericht op het oplossen en managen van juridische geschillen en het voorkomen ervan. De toolkit is medio 2011 opgeleverd en in gebruik genomen door een aantal niet-gouvernementele organisaties (ngo's).

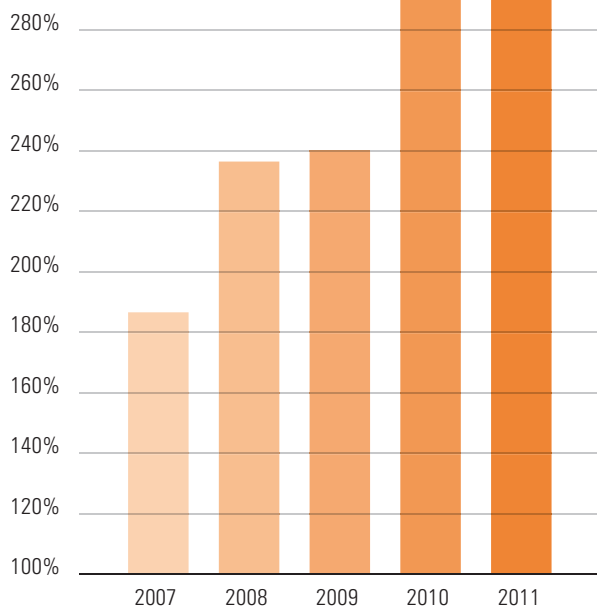
DAS wil bereiken dat zoveel mogelijk juridische ngo's gebruik maken van de toolkit, zodat steeds meer mensen in ontwikkelingslanden toegang krijgen tot het recht.

DAS heeft zich als adviseur verbonden aan Sport & Zaken. Dit houdt in dat DAS-specialisten met hun juridische en financieel-juridische kennis en ervaring zowel landelijke als lokale sportorganisaties helpen bij het realiseren van projecten.

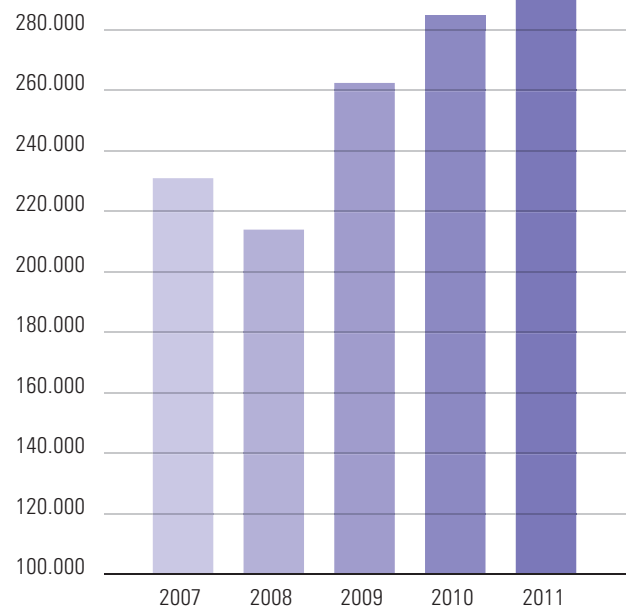
Sport & Zaken is een initiatief van het Nederlandse bedrijfsleven en de Nederlandse sport. Het heeft als doel sportbonden en sportverenigingen duurzaam te versterken. Hiermee levert Sport & Zaken een bijdrage aan de ontwikkeling van Nederland Sportland.

Kerncijfers in beeld

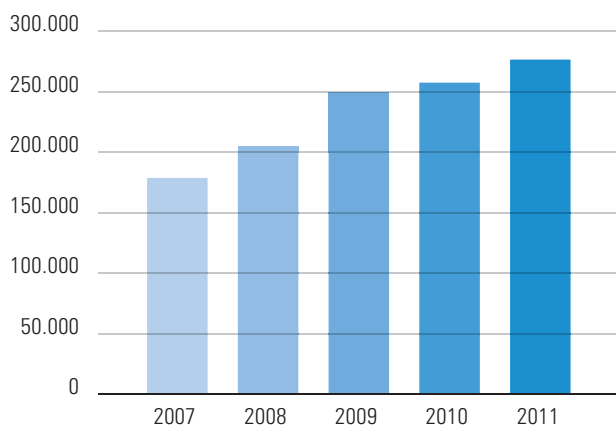
Solvabiliteit DAS Rechtsbijstand NV



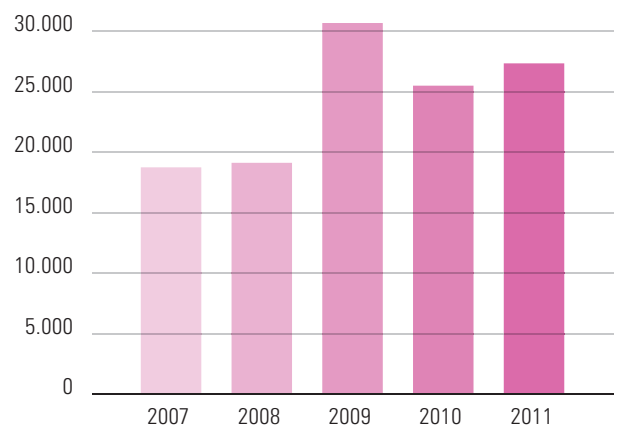
Belegd vermogen (x € 1.000)



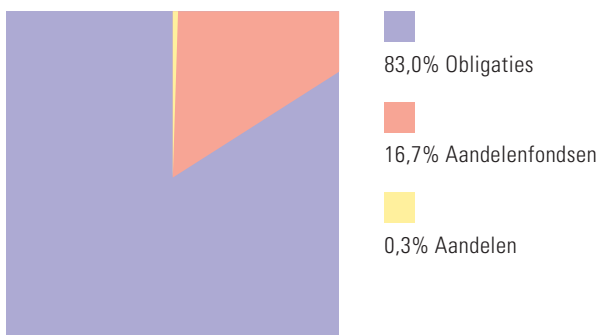
Omzet (x € 1.000)



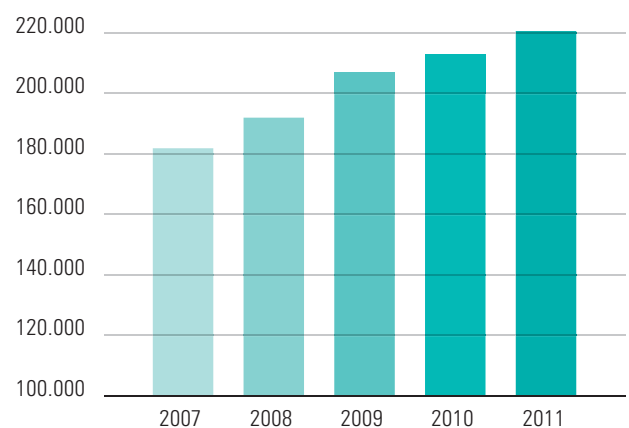
Nettowinst (x € 1.000)



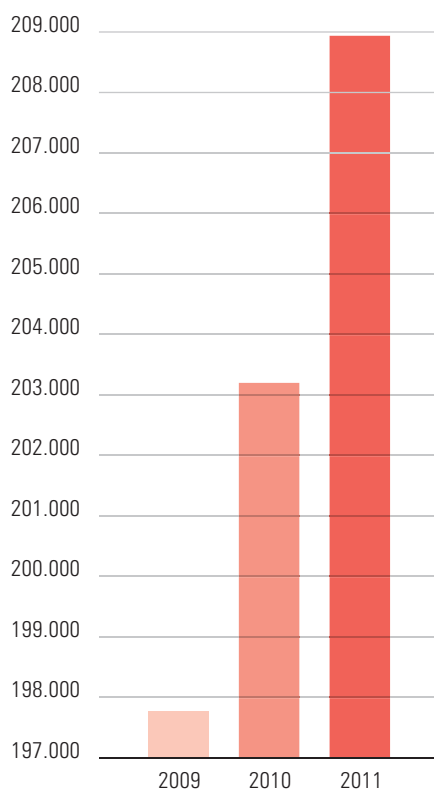
Beleggingsmix



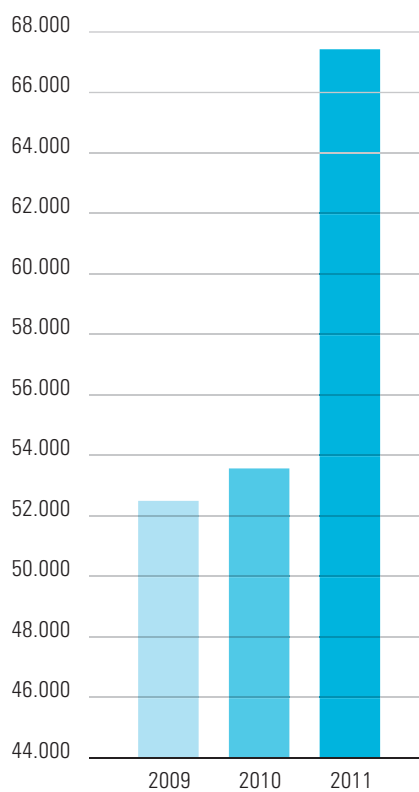
Technische voorzieningen (x € 1.000)



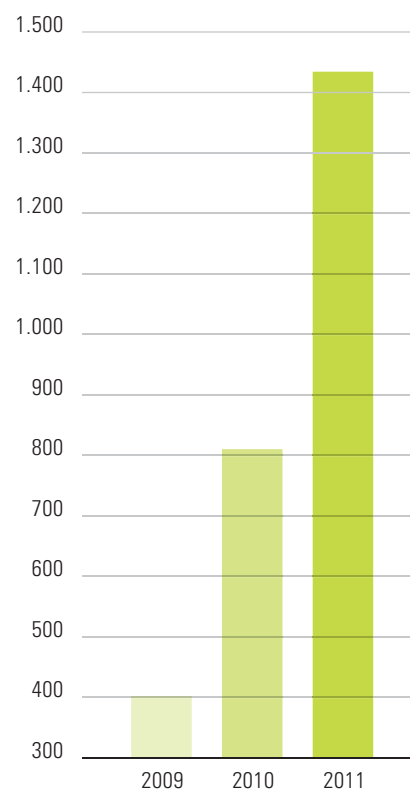
Omzet Rechtsbijstand (x €1.000)



Omzet Incasso (x €1.000)



Omzet Juridisch advies (x €1.000)



Verkort verslag over het boekjaar 2011

Solvabiliteit

De solvabiliteit van de verzekeraar steeg in 2011 van 291,8% naar 297,2%. De verhouding van groepsvermogen en totaal vermogen (solvabiliteitsratio) van de groep verbeterde eind 2011 tot 32,4% en vormt daarmee, evenals vorige jaren, een solide basis voor het voeren van onze bedrijfsactiviteiten.

Omzet

In de verzekeringsmarkt groeide de omzet van € 203 miljoen naar bijna € 209 miljoen. Op het gebied van incasso groeide de omzet tot ruim € 67 miljoen.

Belegd vermogen

Het belegd vermogen steeg in 2011 tot € 298 miljoen. Het rendement op beleggingen in 2011 is lager dan 2010 als gevolg van de negatieve beursontwikkelingen.

Resultaat

De winst voor belastingen bedroeg € 38,5 miljoen, een stijging van de winst van 6,0% ten opzichte van 2010.

Technische voorzieningen/schadekosten

In 2011 zette de daling in het aantal meldingen zich aanvankelijk voort. In de tweede helft van het jaar zag DAS het aantal arbeidsrecht- en bestuursrechtzaken weer oplopen, waardoor de verzekeringstechnische lasten zijn gestegen ten opzichte van 2010. Het aantal verhaalszaken bleef onder het niveau van 2010.

Verantwoording

De commissarissen

R. Bauer
J. Boven
G.H.M. ten Brincke
E. Grutterink
R. Huber
J. Messemer

Directie

mr. Eric Pouw,
algemeen directeur

Accountant

PricewaterhouseCoopers
Accountants N.V.

Bij het openbaar gemaakte jaarverslag 2011 is door PricewaterhouseCoopers Accountants N.V. bij de hierin opgenomen jaarrekening een controleverklaring met goedkeurende strekking afgegeven.

DAS Holding N.V.

Postbus 23000
1100 DM Amsterdam

T 020 6517517
F 020 6914737
www.das.nl

Verkorte balans (x € 1.000)

	2011	2010
Activa		
Goodwill	30.568	34.337
Materiële vaste activa	11.187	9.837
Obligaties	247.464	235.019
Aandelen	50.382	49.575
Overige beleggingen	4	330
Vorderingen verzekeringen	27.700	27.637
Vorderingen incasso	93.600	82.008
Overige vorderingen	38.448	37.728
Liquide middelen	30.391	29.746
	529.744	506.217
Passiva		
Eigen vermogen	163.078	141.439
Aandeel derden	8.406	7.095
Technische voorzieningen	220.525	213.013
Overige voorzieningen	12.865	12.346
Langlopende schulden	11.493	13.071
Kortlopende schulden	113.377	119.253
	529.744	506.217

Verkorte winst- en verliesrekening (x € 1.000)

	2011	2010
Baten		
Premie-inkomen	208.904	203.213
Inkomsten incasso	67.481	53.540
Overige omzet	1.433	812
Opbrengsten uit beleggingen	10.029	8.831
Niet-gerealiseerd resultaat op beleggingen	- 881	2.712
	286.966	269.108
Lasten		
Schadekosten	90.511	86.222
Wijziging technische voorzieningen	7.512	5.627
Bedrijfskosten	150.394	140.940
Resultaat deelnemingen	38	-
Belastingen	10.145	9.909
Aandeel derden	1.046	1.000
Nettowinst	27.320	25.410
	286.966	269.108

Kerncijfers (x € 1.000)

	2011	2010	2009	2008	2007
Baten					
Omzet	277.818	257.565	250.608	207.305	180.597
Opbrengst uit beleggingen	9.148	11.543	14.934	1.707	9.437
	286.966	269.108	265.542	209.012	190.034
Verzekeringstechnische lasten	97.578	91.128	95.844	83.248	76.364
Bedrijfskosten					
Provisie	64.151	54.082	51.897	43.958	41.637
Overige bedrijfskosten	86.243	86.858	74.202	53.338	42.650
	150.394	140.940	126.099	97.296	84.287
Resultaat					
Resultaat voor belastingen	38.511	36.319	44.807	28.215	26.502
Belastingen	10.145	9.909	11.985	7.901	7.113
Aandeel derden	1.046	1.000	1.676	1.272	849
Resultaat na belastingen	27.320	25.410	31.146	19.042	18.540
Verzekeringstechnische voorzieningen					
Premies	45.345	44.900	44.179	45.387	45.134
Schaden	175.180	168.113	163.206	148.758	140.459
	220.525	213.013	207.385	194.145	185.593
Beleggingen					
Aandelen	50.382	49.575	43.194	25.697	34.200
Obligaties	247.464	235.019	219.663	189.419	197.416
	297.846	284.594	262.857	215.116	231.616
Derivaten	- 732	330	26	382	-
Eigen vermogen					
Gestort kapitaal	11.844	11.844	5.060	5.060	5.060
Reserves	151.235	129.595	105.620	77.624	60.496
	163.079	141.439	110.680	82.684	65.556
Cijfers per € 100 gestort kapitaal					
Winst	231	215	616	376	366
Eigen vermogen	1.377	1.194	2.187	1.634	1.296
Gemiddeld aantal werknemers op fulltime basis	1.605	1.509	1.296	1.020	886

De stelselwijziging voor pensioenen die in de jaarrekening 2009 is doorgevoerd, is niet verwerkt in het jaar 2007.

Klantgericht werken

Klantgericht werken staat bij DAS hoog in het vaandel. Klanten, tussenpersonen, verzekeraars en al onze andere relaties kunnen op DAS rekenen. Wij willen er altijd zijn voor mensen die ons nodig hebben. In 2010 was DAS een van de eerste verzekeraars die het Keurmerk Klantgericht Verzekeren behaalden. In 2011 kreeg DAS een positieve beoordeling van de Stichting Toetsing Verzekeraars, zodat DAS het keurmerk mag blijven voeren. Alle medewerkers van DAS worden

uitgedaagd om naar zichzelf te kijken en te reflecteren op hun gedrag. Dit leidt tot nieuwe inzichten en concrete handvatten en zo kunnen wij onze klanten nóg beter bedienen. Daarnaast inspireren en ondersteunen speciale ambassadeurs hun collega's bij klantgericht werken in de dagelijkse praktijk.

Een van die ambassadeurs is Malika Ahrouch. Zij is werkzaam bij Sales en staat afgebeeld op de cover van dit jaarverslag.