

Jaarverslag 2021



JAARVERSLAG 2021

ZLM Verzekeringen

ZLM Verzekeringen, opgericht 1 januari 1951
Cereshof 2, 4463 XH Goes
Postbus 70, 4460 BA Goes

OVER DIT VERSLAG •

Dit is het jaarverslag 2021 van ZLM Verzekeringen. Klanten, tussenpersonen, samenwerkende bedrijven, toezichthouders, branchegenoten, en andere geïnteresseerden kunnen in dit jaarverslag kennis nemen van het jaar 2021.

We delen niet alleen de cijfers en onze plannen met u, maar ook geven wij inzicht in behaalde resultaten van onze strategische doelstellingen. Deze doelstellingen hebben wij opnieuw geformuleerd, met Duurzaamheid als rode draad.

Het thema van dit jaarverslag is Medewerkersbeleving. Wat vinden onze medewerkers belangrijk om hun werk goed te kunnen verrichten? Werk wat in dienst staat van de klant. Want wat er ook verandert in deze roerige tijden, klanttevredenheid blijft onze drijfveer en belangrijkste strategische doelstelling.

Wij nodigen u uit om opmerkingen, vragen en suggesties gerelateerd aan dit jaarverslag met ons te delen. Dit kan via het emailadres: marketing@zlm.nl.

INHOUD.

Kerncijfers	7
Directieverslag	8
Voorwoord	8
Over ZLM	10
Verzekeringen	10
Ontwikkeling eigen vermogen, technische voorzieningen en beleggingen	10
Ontwikkeling solvabiliteitspositie	11
Aantal medewerkers	11
Tevredenheid	11
NPS score	11
Externe ontwikkelingen en trends	12
Klimaatveranderingen	12
COVID-19	12
Rol overheid	12
Demografie	12
Big data en privacy	12
Smart industrie / internet of things	13
Autonoom rijdende auto	13
Deeleconomie / private lease	13
Onze reactie	13
Strategie ZLM	15
Onze missie	15
Onze visie	15
Onze strategie	15
Onze kernwaarden	15
Onze strategische doelstellingen	15
Duurzame ontwikkelingsdoelen	17
Governance	18
Samenstelling Directie, Managementteam en Raad van Commissarissen	18
Diversiteit	20
Overlegstructuur	20
Beleid	21
ZLM gedragscode	23
Permanente educatie	23
Beloningen	23
Interne rapportagesystematiek	23
Risicomanagement	24
Ontwikkelingen	24
Risicoprofiel	24
Risicobereidheid	25
Risicogovernance	26
Risicomanagementproces	27
Risicocategorieën	27
Kapitaalmanagement	29
ORSA	30
Klanten	31
Tevreden klanten	31
Blijven verbeteren	31
In contact met klanten	31
Een lerende organisatie	32
Nieuwe en verbeterde producten	32
Directe schadeafhandeling	32
Fraudebeheersing	33
Gratis verhaalsbijstand	33

Medewerkers	34
Focus op tevreden medewerkers	34
Medewerkersbeleving	34
Opbouw personeelsbestand	35
Diversiteit	37
Hoe werken wij aan onze medewerkerstevredenheid?	38
HR cyclus	39
Samenwerking met de ondernemingsraad	39
Bijdrage aan de samenleving	40
Ondersteuning projecten	40
Vrijwilligersactiviteiten	40
Zeeuws Participatie Fonds	40
Veiligheid en preventie	41
Schade voorkomen	41
GRIP	41
Rijvaardigheidstrainingen	41
Veiligheidspark	41
Voorlichting via social media	42
Samenwerking met andere partijen	42
E-driver	42
Duurzaam en verantwoord beleggen	43
Governance	43
Maatschappelijke ambitie	43
Uitvoering	44
ESG implementatie	46
Financiële resultaten	48
Algemeen	48
Technisch resultaat	48
Baten	49
Lasten	50
Beleggingen	50
Andere baten en lasten	53
Vennootschapsbelasting	53
Toekomstparagraaf	55
Verslag van de Raad van Commissarissen	56
Algemene ledenvergadering	61
Jaarrekening	62
Geconsolideerde balans per 31 december 2021	62
Geconsolideerde winst- en verliesrekening over 2021	64
Geconsolideerd kasstroomoverzicht 2021	66
Toelichting op de geconsolideerde jaarrekening	68
Toelichting op de geconsolideerde winst- en verliesrekening 2021	91
Gebeurtenissen na balansdatum	97
Enkelvoudige balans per 31 december 2021	98
Enkelvoudige winst- en verliesrekening over 2021	100
Toelichting op de enkelvoudige balans per 31 december 2021	102
Toelichting op de enkelvoudige winst- en verliesrekening 2021	107
Resultaatbestemming	111
Overige gegevens	112
Statutaire regeling resultaatbestemming	112
Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	112

Op basis van de geconsolideerde jaarrekening
in duizenden euro's

	2021	2020	2019	2018	2017
	€	€	€	€	€
Brutopremies	138.383	134.129	132.378	121.486	110.409
Resultaat technische rekening	7.657	18.495	8.740	3.719	-2.007
Resultaat na belastingen	25.449	25.659	26.849	1.756	9.738
Eigen vermogen	323.562	313.113	302.238	275.389	273.633
Technische voorzieningen	130.622	116.359	114.581	107.287	101.590
Beleggingen	425.518	385.480	380.391	355.151	356.227
Solvabiliteitsratio Solvency II	352%	440%	445%	392%	393%
Schaderatio	67,79%	60,01%	68,80%	74,50%	78,10%
Combined ratio					
(schade eigen risico + bedrijfskosten +					
acquisitiekosten/verdiende premie)	94,46%	85,90%	93,40%	98,10%	103,40%
ZLM enkelvoudig	94,22%	85,83%	93,10%	97,90%	103,20%
Resultaat technische rekening					
in % verdiende premie	6,02%	14,55%	7,10%	3,20%	-2,00%
ZLM enkelvoudig	6,27%	14,62%	7,30%	3,50%	-1,80%
Medewerkers per jaareinde					
- ZLM in personen	286	268	258	247	242
- ZLM in mensjaren (FTE's)*	253	236	227	216	211

* Inclusief Stichting Rechtsbijstand en ZLM Preventiefonds BV

VOORWOORD •

Dit jaar bestond ZLM Verzekeringen 70 jaar! Maar net als vrijwel iedereen in deze tijd, konden wij onze verjaardag helaas niet met elkaar vieren.

Ook dit jaar kenmerkte zich door de gevolgen van de Coronapandemie. Er werd nog steeds veel thuisgewerkt en de impact op ons sociaal leven was opnieuw groot door de beperkende maatregelen.

Toch weerhield ons dit niet om ons opnieuw met enthousiasme in te zetten voor onze klanten en de maatschappij om ons heen. Want in ons nieuw Strategisch Document 2021-2025 hebben we bewust het thema Duurzaamheid als rode draad laten lopen door onze rollen als Verzekeraar/Dienstverlener, Werkgever, Investeerder, maar ook wat betreft onze maatschappelijke rol. Onder duurzaamheid verstaan we dan niet alleen 'planet' (klimaat en energietransitie), maar ook 'people' en 'profit'. Het gaat ons om de vraag hoe ZLM betekenisvol kan zijn voor zijn omgeving, hoe wij waarde kunnen toevoegen aan onze stakeholders en zelfstandig kunnen blijven bestaan. Duurzaamheid is daarnaast voor ons ook wendbaar zijn door kansen te benutten en weerbaar zijn om bedreigingen aan te kunnen.

Kansen zien we bijvoorbeeld op het gebied van Veiligheid & Preventie. Na veel voorbereidingen zijn we in 2021 eindelijk begonnen met de bouw van onze ZLM Campus: het uitbreiden van ons parkeerterrein, het bouwen van een inspiratiepaviljoen, het veiligheidsgebouw zelf en het oefenterrein.

Via onze beleggingen zetten we ons ook in voor de wereld om ons heen. Zo wil ZLM bijvoorbeeld de transitie naar een klimaatneutrale economie bevorderen door zich als betrokken aandeelhouder op te stellen. ZLM is via de fiduciaire vermogensbeheerder samen met andere financiële instellingen aangesloten bij de Climate Action 100+. Via dit initiatief worden bedrijven in CO2- intensieve sectoren aangesproken om de opwarming van de aarde te beheersen en de transitie te maken richting een klimaatneutrale economie.

Onze primaire rol blijft het ons inzetten voor de klant en onze medewerker. Ook in 2021 hebben we weer 10% van de premie aan onze klanten terug kunnen geven. Het resultaat over 2021 is opnieuw goed, maar zal niet leiden tot een nieuwe klantenactie. Onze belangrijkste portefeuille (Motorrijtuigen) kende een slecht resultaat en al in begin 2022 werden we geconfronteerd met forse schade als gevolg van diverse stormen (Dudley, Eunice en Franklin).

Dat onze klanten de dienstverlening waarderen, blijkt opnieuw uit de hoge klanttevredenheidsscores: 8,5. De medewerkerstevredenheid daalde iets naar een 7,6 (2020: 7,9) hetgeen we voor een deel toeschrijven aan het vele thuiswerken. Niettemin, nog steeds een prachtig cijfer. In 2021 is ter ondersteuning van de HR-activiteiten een HR-team opgericht.

Nadat we in 2020 een nieuw Risicomanagement-systeem hebben opgezet en gestart zijn met de implementatie van een stevig IT-risicomanagementproject kunnen we concluderen dat we hiermee goede stappen hebben gemaakt. We kiezen voor een zorgvuldige aanpak waardoor deze thema's een intrinsieke motivatie gaan veroorzaken in plaats van een snel traject in de vorm van vinkjes plaatsen.

In 2021 is een start gemaakt met het werken met duurzame ontwikkelingsdoelen van de Verenigde Naties, de SDG's. We kozen er vier uit die het beste bij ons passen en waar wij via onze vier eerder genoemde rollen een actieve bijdrage aan willen leveren. Deze doelen zijn: SDG 3: Goede gezondheid en Welzijn, SDG 7: Betaalbare en duurzame energie, SDG 11: Duurzame steden en gemeenschappen en SDG 13: Klimaatactie.

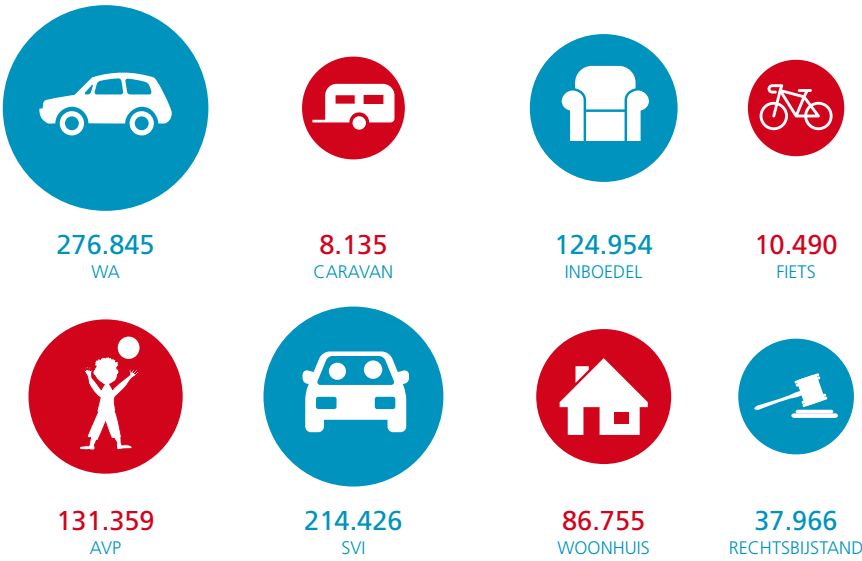
Diversiteit is een thema dat veel aandacht trekt. ZLM hecht aan een inclusieve cultuur, waar iedere medewerker zich kan ontplooiën, waarde kan toevoegen en zich onderdeel voelt van de organisatie. Diversiteit is voor ZLM meer dan alleen de man/vrouw verhouding. Het gaat ook over leeftijd, competenties, normen en waarden, ervaring, opleiding en gedrag. We zijn blij dat we in 2021 het Managementteam hebben kunnen uitbreiden met een vrouwelijke collega.

In 2021 is onze belangrijkste toezichthouder, De Nederlandsche Bank (DNB) overgegaan tot een nieuwe toezichtsmethodologie. We zijn ingedeeld in klasse 1 op het gebied van zowel Prudentieel toezicht als Integriteitstoezicht. Klasse 1 is de laagste risicocategorie. Dat betekent minder inzet van het toezichtteam en een meer data-gedreven toezicht. Wij maken ons daar wel wat zorgen over omdat de werkelijkheid en de context niet altijd in data gevangen kan worden. Daarom blijven we aandringen op het in standhouden van het menselijke contact met het toezichtteam.

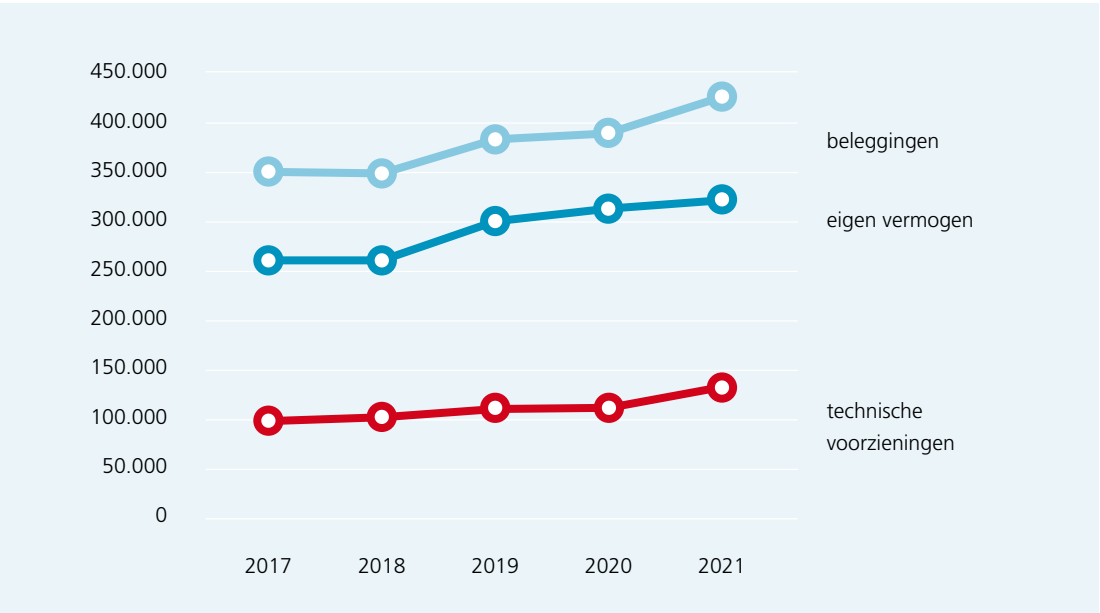
Persoonlijke aandacht voor elkaar is het cement voor een samenleving, ook in een jaar met veel beperkende maatregelen. Als ZLM hebben wij hier op onze manier met veel inzet en enthousiasme een steentje aan bijgedragen.

OVER ZLM

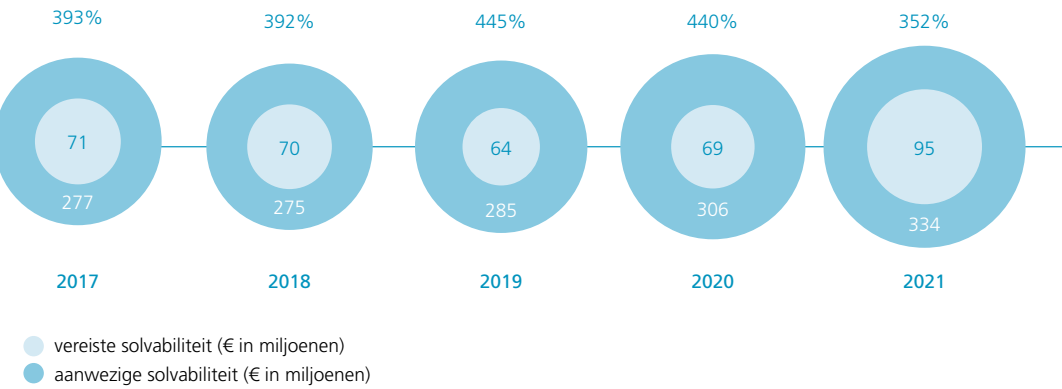
VERZEKERINGEN



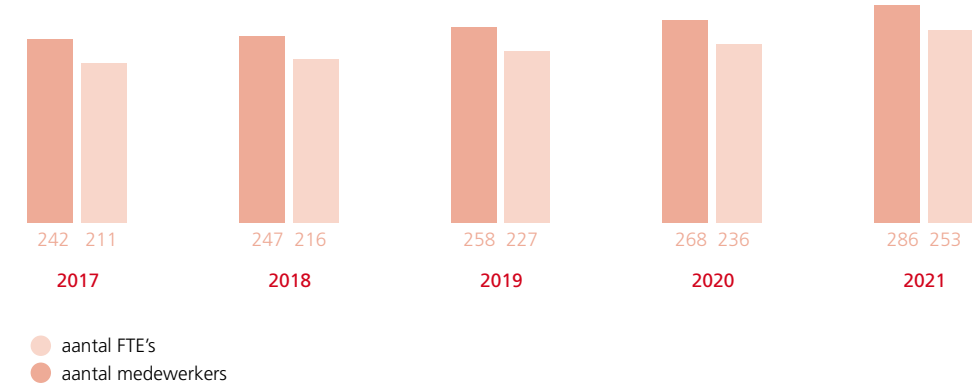
ONTWIKKELING EIGEN VERMOGEN, TECHNISCHE VOORZIENINGEN EN BELEGGINGEN



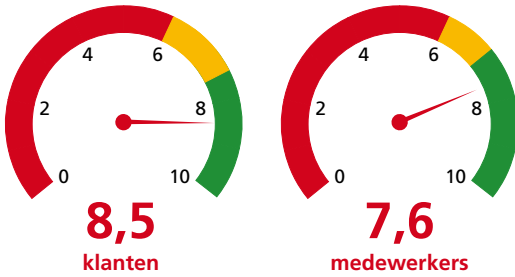
ONTWIKKELING SOLVABILITEITSPOSITIE



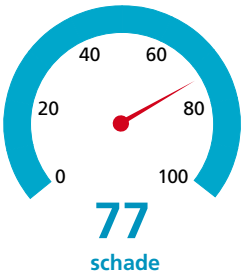
AANTAL MEDEWERKERS



TEVREDENHEID



NPS SCORE



EXTERNE ONTWIKKELINGEN EN TRENDS •

De wereld verandert snel. Technologische en maatschappelijke veranderingen volgen elkaar snel op. Dit biedt enerzijds kansen om nieuwe producten en diensten aan te bieden die voorzien in de behoeften van onze klanten. Anderzijds kunnen ze ook bedreigingen vormen voor het huidige bedrijfsmodel van ZLM. In dit hoofdstuk beschrijven we de belangrijkste externe trends en ontwikkelingen die invloed hebben op ZLM.

KLIMAATVERANDERINGEN

Het klimaat is aan verandering onderhevig. De wereldwijde temperatuur stijgt en weersomstandigheden met extreme neerslag, hagel, storm, natuurbranden en droogte nemen toe. Dit kan veel impact hebben op de hoogte en onvoorspelbaarheid van de toekomstige schadelast. De overstromingen in Limburg en een deel van Noord-Brabant in 2021 hebben geleid tot hernieuwde aandacht voor het onderwerp overstromingen. De discussie over verzekeringsoplossingen is hierdoor nieuw leven ingeblazen. We volgen de ontwikkelingen nauwlettend. Sinds 2020 nemen we de klimaatrisico's mee in onze ORSA scenario's. De aandacht voor klimaat en duurzaamheid zorgt naast fysieke risico's ook voor transitierisico's. De aandelenkoersen van bedrijven die onvoldoende inspelen op duurzaamheid kunnen onder druk komen te staan.

COVID-19

COVID-19 heeft de trend van verdere digitalisering doen versnellen. Door nieuwe technologieën zijn mensen in staat gesteld om massaal thuis te gaan werken. Het thuiswerken zorgde enerzijds voor een andere kijk op flexwerken en mobiliteit. De verwachting is dat in de toekomst mensen veel thuis blijven werken, waardoor voertuigschades zullen verminderen. De pandemie zorgde ook voor meer gezondheidsklachten door eenzaamheid en stress. Daarnaast zien we dat de pandemie de solidariteit en saamhorigheid in de samenleving onder druk zet, en het vertrouwen in de overheid en andere instanties afneemt. Toegang tot zorg is geen vanzelfsprekendheid; mede door de druk op de zorg en de uitval van zorgmedewerkers ontstaan lange wachtlijsten en wordt niet essentiële zorg uitgesteld. Dit kan op termijn invloed hebben op de vitaliteit van onze medewerkers.

ROL OVERHEID

De rol van de overheid als toezichthouder verandert. Het toezicht vanuit DNB en de Europese toezichthouder EIOPA neemt sterk toe, met name op het gebied van Solvency, governance, compliance en duurzaamheid. Om hier adequaat invulling aan te geven zien we het aantal stafmedewerkers binnen ZLM toenemen. Aan de andere kant zien we een terugtrekkende overheid in de sociale voorzieningen. Deze terugtrekkende beweging heeft een schadelast verhogende impact op de letselschades.

DEMOGRAFIE

Mensen worden steeds ouder, blijven langer thuis wonen en zijn langer op zichzelf aangewezen. Deze trend zal zich verder voortzetten. Dit raakt een groot deel van ons klantenbestand. We vinden het belangrijk dat deze ouderen mobiel kunnen blijven en dat zij verzekeraar blijven tegen een gunstig tarief. Daarom bieden wij voor deze doelgroep diverse rijvaardigheidstrainingen aan en kennen wij bijvoorbeeld geen premietoeslagen voor ouderen.

BIG DATA EN PRIVACY

Verzekeraars verzamelen gegevens van hun klanten om risico's te kunnen inschatten en de dienstverlening te kunnen verbeteren. Klanten, toezichthouders en wetgevers moeten er op kunnen vertrouwen dat verzekeraars deze data correct gebruiken en dat de privacy gewaarborgd is. ZLM is terughoudend met het toepassen van big data voor vergaande prijsdifferentiatie. Dit ondermijnt de onderlinge solidariteit en zal leiden tot prijsverhogingen voor degene met een bovengemiddeld risicoprofiel. We zien vooral mogelijkheden om relevante data te verzamelen en te gebruiken in het kader van risicobeheersing, fraudebestrijding, preventie en optimalisering van klantbediening. De toepassing van nieuwe technologieën vraagt ook van onze medewerkers wendbaarheid in hun gedrag en competenties.

SMART INDUSTRIE / INTERNET OF THINGS

Op het gebied van Smart Homes, zoals slimme beveiliging en slimme verlichting, zien we mogelijkheden voor toepassingen. Dit is een ontwikkeling waar ZLM vanuit woonhuispreventie verder invulling aan wil geven. We zien de opkomst van digitale en gerobotiseerde communicatie met de klant in de verzekeringsmarkt, onder andere via Chatbots. ZLM is hier terughoudend in en kiest voor persoonlijk contact.

AUTONOMOON RIJDENDE AUTO

Waar de verwachting enkele jaren geleden was dat de zelfrijdende auto rond deze tijd de wegen zou domineren zien we dat dit langer op zich laat wachten. Wel zien we nu al meer ondersteunende technologieën om auto's veiliger te maken. Het Verbond van Verzekeraars verwacht dat op termijn de schadelast en daarmee de premieomvang zal dalen. Tot die tijd zien we echter de schadelast (zowel motorijtuigen- als letselschade) en daarmee de premies nog toenemen. Hoewel afgelopen twee jaar door COVID-19 hierop een uitzondering zijn. De komst van autonoom rijdende auto's zal leiden tot productaansprakelijkheid die door de autoproducent zal worden gedekt. Dit zal ten koste gaan van premievolumen van de verzekeraars. Of dit zover komt en met welke snelheid en impact is moeilijk in te schatten.

DEELECONOMIE / PRIVATE LEASE

Niet het bezit maar het gebruik van zaken en auto's is de kern van de deeleconomie. In potentie kan dit leiden tot een krimp van het wagenpark en daarmee het premievolumen. Tot op heden zien we vooral groei van de deelauto in de vier grote steden. Het succes van de deeleconomie in Brabant en Zeeland is nog moeilijk in te schatten. De ontwikkelingen van private lease zien we meer als een bedreiging. De private lease markt, waar de verzekering integraal onderdeel van uitmaakt, groeit behoorlijk en vermindert het premievolumen van de verzekeraars.

ONZE REACTIE

ZLM verwacht dat ondanks deze trends en ontwikkelingen de kernbehoeften waar traditionele verzekeraars invulling aan geven, namelijk spreiding

van risico's en/of onderlinge solidariteit, ook in de toekomst zullen blijven bestaan. De technologische ontwikkelingen en digitalisering zullen op termijn zorgen voor wijzigingen op het gebied van de organisatie van ons verzekeringsbedrijf, de invulling van onze strategie en op de mate en wenselijkheid van risicospreiding. In 2020 en 2021 hebben we de digitale klantreis nog beter in kaart gebracht om te bepalen hoe we de klantbediening via de verschillende digitale kanalen kunnen optimaliseren. In 2021 hebben we op basis van de inzichten die we hierin hebben opgedaan een nieuwe ICT-strategie gelanceerd. We verschuiven het accent van klantprofielen met zoveel mogelijk maatwerk naar communicatieprofielen van klanten met meer standaard producten en diensten waarbij communicatie via gewenst kanaal kan plaatsvinden. Wij zien vooralsnog dat (nieuwe) insurtech bedrijven vooral oplossingen bieden voor deelprocessen binnen de gehele waardeketen van het verzekeringsbedrijf. Denk daarbij aan digitaliseringsoplossingen, klantcontact mogelijkheden of data analyses. Dit zijn elementen die ons product- en dienstenaanbod beïnvloeden en effect hebben op ons bedrijfsmodel.

Onze reactie op deze trends en ontwikkelingen is als volgt:

- We willen trouw blijven aan ons DNA en onze kracht (klantgericht, persoonlijk, kwaliteit, regionaal) gebruiken om ZLM richting de toekomst te positioneren. We varen onze eigen ZLM-koers.
- We benadrukken het Onderlinge gedachtengoed door geen commerciële targets te hanteren, maar te sturen op (kwalitatieve) waarden.
- Wij geloven dat kwantiteit een logisch gevolg is van kwaliteit.
- Tevreden medewerkers leiden tot tevreden klanten.
- ZLM stuurt actief op duurzame inzetbaarheid van haar medewerkers en faciliteert hen om nieuwe trends en ontwikkelingen te omarmen.
- ZLM is marktvolger en geen trendsetter op het gebied van toepassen van technologische innovatie. We focussen ons daarbij primair op de implementatie van door de markt bewezen technologieën.
- ZLM gaat mee met de tijd en speelt in op de veranderende (digitale) klantbehoeften.
- ZLM zal evolueren van een pure verzekeraar naar een bredere dienstverlener waar verzekeren een onderdeel van uitmaakt.



We doen betekenisvol werk

We halen voldoening uit ons werk; we helpen namelijk mensen. De vrijheid en verantwoordelijkheid die we krijgen om hieraan te werken, maakt dat ons werk uitdagend en afwisselend is.

STRATEGIE ZLM •

In 2021 hebben we onze strategie herijkt. Onze focus op tevreden klanten en tevreden medewerkers blijft. Wel nemen we mee dat duurzaamheid een nog centraler thema in onze strategie krijgt. Onder duurzaamheid verstaan we dan niet alleen 'planet' (klimaat en energietransitie), maar ook 'people' en 'profit'. Het gaat ons om de vraag hoe ZLM betekenisvol kan zijn voor zijn omgeving, hoe wij waarde kunnen toevoegen aan onze stakeholders, en langer zelfstandig kunnen blijven bestaan. Duurzaamheid is daarnaast voor ons ook wendbaar zijn door kansen te benutten en weerbaar zijn om bedreigingen aan te kunnen.

ONZE MISSIE

Wij zijn een verzekeraar en dienstverlener die bijdraagt aan een veilige en duurzame samenleving en die gedreven is door klanttevredenheid en medewerkerstevredenheid.

ONZE VISIE

Als verzekeraar en dienstverlener willen wij dat onze klanten zich veilig voelen; thuis en onderweg. Daarnaast, ook in de rol van investeerder, werkgever en deelnemer aan de maatschappij, leveren wij een actieve bijdrage aan een veilige en duurzame samenleving..

ONZE STRATEGIE

ZLM hecht aan continuïteit en zelfstandigheid. Het begrip continuïteit hebben we uitgedrukt in een doelsolvabiliteit van minimaal 170% om aan onze verplichtingen richting onze klanten te kunnen voldoen. Wij bieden (verzekerings)oplossingen en diensten die zekerheid bieden en ontzorgen. Het karakter van een 'Onderlinge' laten we terugkomen in onze dienstverlening. Zo worden wij niet gedreven door financiële targets. Wij zijn persoonlijk en klantgericht en laten dit zien in ons product- en dienstenaanbod. Onze focus ligt op particulieren in Zeeland en Noord-Brabant.

ONZE KERNWAARDEN

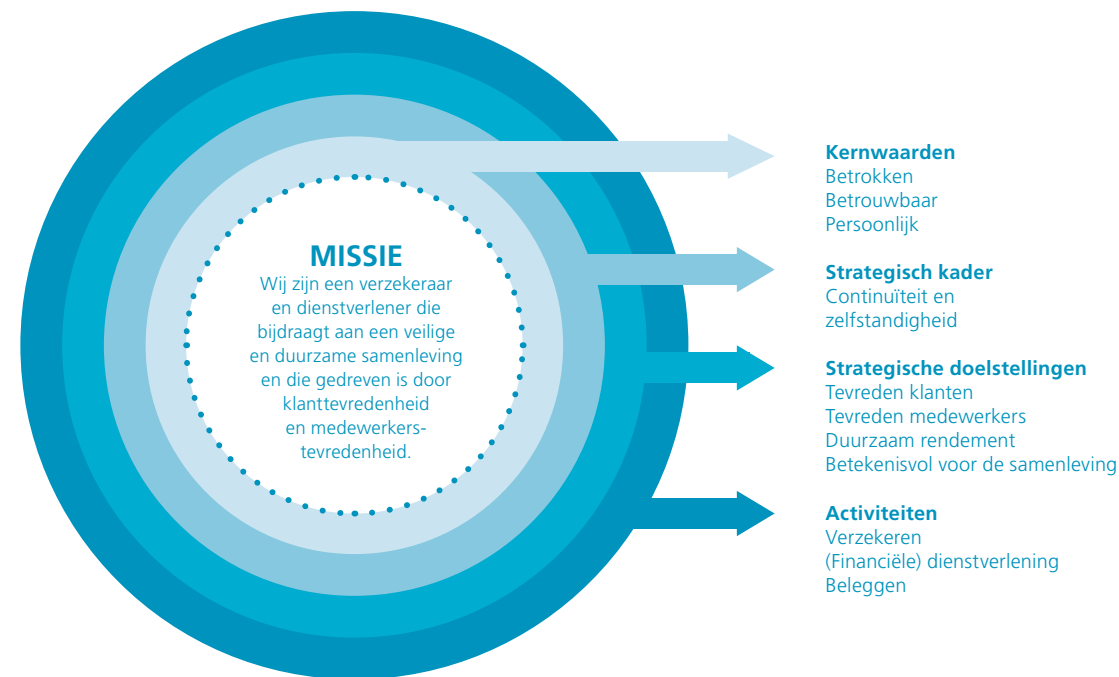
Bij de missie en visie van ZLM horen de volgende kernwaarden:

- Persoonlijk: met een mensgerichte benadering en oprechte interesse.
- Betrouwbaar: u kunt op ons rekenen, we komen onze afspraken na en zijn deskundig.
- Betrokken: we zijn gericht op onze omgeving en leveren een positieve bijdrage aan de samenleving.

ONZE STRATEGISCHE DOELSTELLINGEN

Naast de uitgangspunten Continuïteit en Integere en beheerste bedrijfsvoering hebben we de volgende strategische doelstellingen:

- Tevreden Klanten
- Tevreden Medewerkers
- Duurzaam Rendement
- Betekenisvol zijn voor de samenleving.



Onze ambities op onze strategische doelstellingen is als volgt:

Tevreden klanten	We zijn weerbaar en wendbaar waardoor we duurzaam inspelen op onze klantbehoeften.
Tevreden medewerkers	We leveren werkgelegenheid en werktevredenheid. In onze bedrijfsvoering gaan we op een verantwoorde manier om met natuurlijke resources om het milieu niet onnodig te belasten.
Duurzaam rendement	We leveren een bijdrage aan een duurzame samenleving middels: • verantwoord beleggen • aantrekkelijk rendement tegen aanvaardbare risico's • investeren in de regio.
Betekenisvol voor de samenleving	We vervullen een duurzame rol in de maatschappij door het: • verminderen van het aantal (dodelijke) slachtoffers in Zeeland en Brabant. • verhogen van de veiligheid thuis en onderweg. • bijdragen aan sportevenementen en lokale initiatieven.

DUURZAME ONTWIKKELINGSDOELEN

Aan de hand van ons strategisch document hebben we onderzocht op welke SDG's (Sustainable Development Goals) van de Verenigde Naties we impact maken of kunnen maken. Er zijn vier SDG's die goed aansluiten bij de door ons geformuleerde strategische initiatieven. We richten ons daarbij op een aantal specifieke subdoelen.

Deze vier SDG's met de gekozen subdoelen zijn:



SDG3:
Goede gezondheid en welzijn: het aantal doden en gewonden in het verkeer halveren.



SDG 7:
Betaalbare en duurzame energie: aandeel hernieuwbare energie in energiemix verhogen.



SDG 11:
Duurzame steden en gemeenschappen: toegang tot veilige, betaalbare, duurzame vervoerssystemen voorzien.



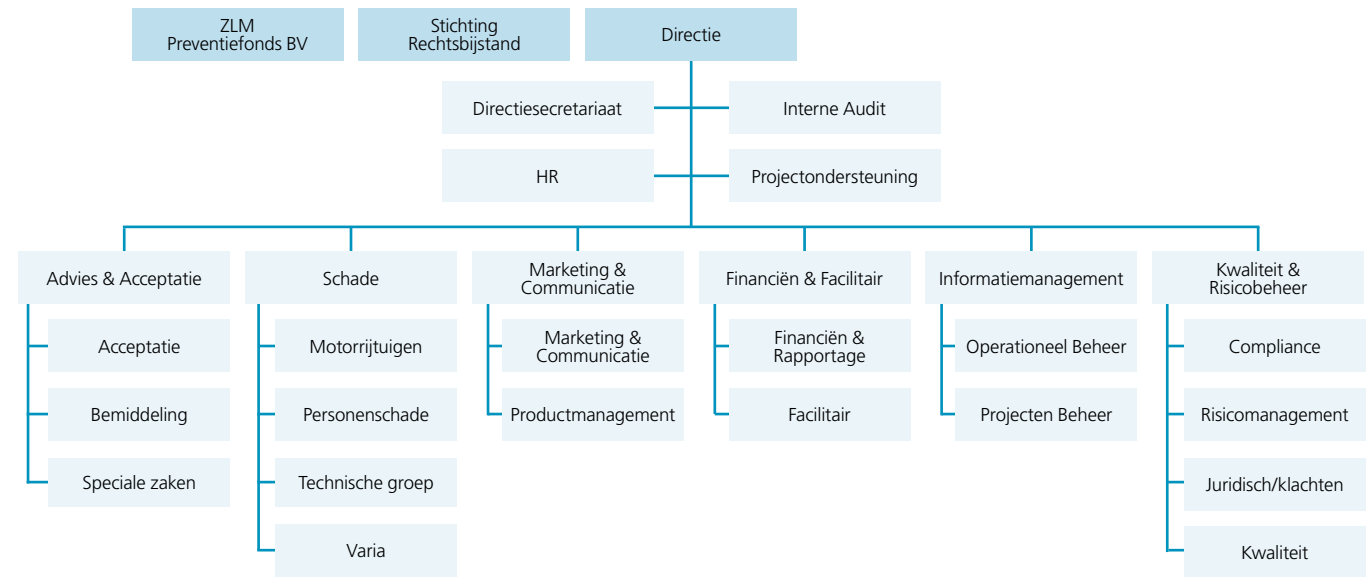
SDG 13:
Klimaatactie: maatregelen inzake klimaatverandering integreren in strategie en planning en bewustwording rondom klimaatmitigatie en -adaptatie verhogen.

We gaan dit thema ook uitwerken in een zogenaamd Waardecreatiemodel en zullen hierover gaan rapporteren vanaf het Jaarverslag over 2022.

GOVERNANCE •

ZLM heeft een organisatiestructuur met een Algemene Ledenvergadering, een Raad van Commissarissen, en een meerhoofdige directie (bestuur). De Algemene Ledenvergadering heeft een aantal belangrijke bevoegdheden zoals het vaststellen van de jaarrekening, het benoemen van commissarissen, het aanwijzen van de accountant, het wijzigen van de statuten en het verlenen van decharge aan directie en commissarissen. De Raad van Commissarissen benoemt de directie. Daarnaast oefent zij toezicht uit op het beleid van de directie en op de algemene gang van zaken van ZLM. De Raad van Commissarissen dient goedkeuring te verlenen aan onder andere de begroting, de jaarrekening en de risicobereidheid van ZLM. De directie is verantwoordelijk voor de dagelijkse aansturing van de organisatie. Zij wordt hierbij ondersteund door een managementteam.

Het organogram van ZLM is als volgt:



SAMENSTELLING DIRECTIE, MANAGEMENTTEAM EN RAAD VAN COMMISSARISSEN

De directie van ZLM bestond in 2021 uit de heer M.C. (Marinus) Schroevers (1970), algemeen directeur en de heer drs. O.W.A. (Oscar) Monshouwer (1971), directeur Verzekeringszaken.

De algemeen directeur is verantwoordelijk voor Financiën & Facilitair, Personeelszaken, Kwaliteit en Risicobeheer (waaronder Compliance en Risicomanagement), Informatiemanagement en Interne audit.

De directeur Verzekeringszaken is verantwoordelijk voor Advies & Acceptatie, Schade, Marketing & Communicatie, Stichting Rechtsbijstand, ZLM Preventiefonds BV, Herverzekeringen, Speciale zaken en Innovatie.



Marinus Schroevers en Oscar Monshouwer

Naast de directieleden zijn de volgende personen lid van het managementteam:

- | | |
|---|--|
| • De heer J.A.C. (Jan-Kees) Adriaanse RA | afdelingshoofd Financiën & Facilitair |
| • De heer W.C. (Wim) de Fouw | afdelingshoofd Advies & Acceptatie |
| • De heer J.J.P. (Peter) Geluk | afdelingshoofd Informatiemanagement |
| • De heer E.J. (Edwin) Goetheer | afdelingshoofd Schade |
| • Mevrouw mr. C.M. (Caroline) van de Lagemaat | afdelingshoofd Kwaliteit & Risicobeheer (vanaf 1 april 2021) |
| • De heer H.M.J. (Hubèr) Rentmeester | afdelingshoofd Marketing & Communicatie |



Van links naar rechts: Hubèr Rentmeester, Oscar Monshouwer, Caroline van de Lagemaat, Peter Geluk, Marinus Schroevers, Wim de Fouw, Jan-Kees Adriaanse en Edwin Goetheer

De samenstelling van de Raad van Commissarissen is als volgt:

- Mevrouw C.M. (Conny) Westdijk-Wilkes MBA/MSM, voorzitter.
- De heer ir. J.W. (Jan-Willem) de Kater (t/m 27 mei 2021)
- De heer drs. E.M.H. (Evert) Resink RC
- Mevrouw M. (Madelein) Smit BFP ACA
- De heer mr. L.J. (Jo) van Kalsbeek
- De heer ing. D.J. (Daniël) Lodders MA (vanaf 27 mei 2021)

De Raad van Commissarissen kent de volgende commissies:

- de commissie Mens & Werk bestaat uit mevrouw C.M. Westdijk-Wilkes (voorzitter tot en met mei 2021) en mevrouw M. Smit (voorzitter vanaf juni 2021);
- de Auditcommissie; deze bestaat uit de heer E.M.H. Resink (voorzitter) en de heer L.J. van Kalsbeek.

De commissie Mens & Werk is verantwoordelijk voor de werkgeversrol van de Raad van Commissarissen en richt zich op het functioneren en belonen van de directie. De Auditcommissie houdt toezicht op een goede financiële verslaglegging en de interne beheersing hiervan en richt zich op het functioneren van de Interne Audit functie. De Raad van Commissarissen als geheel richt zich op de rol en het functioneren van de Risicomanagement- en de Compliance functie.

DIVERSITEIT

ZLM hecht aan een inclusieve cultuur, waar iedere medewerker zich kan ontplooiën, waarde kan toevoegen en zich onderdeel voelt van de organisatie. Diversiteit is voor ZLM meer dan alleen de man/vrouw verhouding. Het gaat ook over leeftijd, competenties, normen en waarden, ervaring, opleiding en gedrag. In 2021 bestond de directie uit twee mannen, de Raad van Commissarissen bestond uit twee vrouwen en drie mannen. Bij benoemingen, ook van het managementteam, wordt de man/vrouw verhouding meegenomen in het werving- en selectiebeleid, waarbij kwaliteit en competenties altijd doorslaggevend zijn.

De samenstelling van de Raad van Commissarissen voldoet met 40% aan de 30%-doelstelling van de overheid

OVERLEGSTRUCTUUR

ZLM kent een op consensus gebaseerde overleg- en besluitvormingsstructuur. Het managementteam overlegt 3-wekelijks. Er is geen apart directie-overleg. De Raad van Commissarissen komt minimaal vijfmaal per jaar samen in aanwezigheid van de directie. Vanuit de Raad van Commissarissen is de Auditcommissie actief. Deze komt vier keer per jaar, samen met directie, afdelingshoofd Financiën & Facilitair, de Interne Auditor en de externe accountant, bijeen. De Algemene Ledenvergadering komt één keer per jaar bijeen. Voor specifieke onderwerpen, zoals preventie, risicomanagement, vermogensbeheer, prolongatie, huisvesting en kwaliteit zijn aparte overlegstructuren. Daarnaast zijn de communicatielijnen binnen de organisatie, vanwege de beperkte omvang, kort en vindt er frequent ad-hoc overleg plaats. In 2021 hebben vrijwel alle vergaderingen (zeker in de lockdown periodes) digitaal plaatsgevonden. Ook de Algemene Ledenvergadering.



Daniël Lodders



Conny Westdijk-Wilkes



Evert Resink



Madelein Smit



Jo van Kalsbeek

BELEID

In het kader van beheerste en integere bedrijfsvoering heeft ZLM op een aantal thema's de beleidslijnen nader uitgewerkt. Dit betreft onder meer de volgende onderwerpen:

Beloningsbeleid

In dit beleid wordt weergegeven hoe ZLM omgaat met beloning van directie en medewerkers. Er staat onder meer in dat ZLM geen vorm van variabele beloning kent in relatie tot prestaties. De pensioenregeling is voor alle medewerkers gelijk. Er is een salarisgebouw. De cao voor het Verzekeringsbedrijf is van toepassing. Jaarlijks stelt de RvC de beloning van de directie en het beloningsbeleid vast. Er zijn er geen individuele afspraken voor ontslagvergoedingen.

Kapitaalbeleid

In dit kapitaalbeleid wordt naast de wettelijke ook de intern noodzakelijk geachte solvabiliteit aangegeven. Daarnaast komen mogelijkheden om kapitaal te genereren, de wijze van monitoren van risico's en de solvabiliteitspositie aan de orde. Ook worden triggerevents genoemd en is er een stappenplan met acties indien de triggers zich voordoen.

Beleggingsbeleid

In het beleggingsbeleid is de visie verwoord op de verhouding tussen risico en rendement ten aanzien van het belegd vermogen. Tevens is verwoord hoe invulling wordt gegeven aan verantwoord beleggen. Sinds 2018 is er een ESG-beleggingsbeleid.

Herverzekeringsbeleid

Het herverzekeringsbeleid geeft duidelijke kaders voor de herverzekering van de producten van ZLM, de eventueel facultatief te dekken risico's, het vast te stellen eigen behoud en de samenstelling van het herverzekeringspanel in termen van spreiding en rating.

Compliance & Integriteitsbeleid

Het compliance- en integriteitsbeleid houdt in dat de compliance gerelateerde wet- en regelgeving en de door ZLM zelf opgestelde integriteitsregels worden nageleefd. Dit beleid is gericht op het waarborgen van de integere bedrijfsuitoefening.

Risicomanagementbeleid

In dit beleid is vastgelegd op welke wijze risico's worden geïdentificeerd, beheerst en gemonitord. Tevens is vastgelegd op welke wijze de risicobereidheid van ZLM tot stand komt.

Datakwaliteitbeleid

Het datakwaliteitsbeleid heeft als doelstelling om waarborgen te scheppen dat data betrouwbaar is. Het geeft de richtlijnen en handvatten waarmee de organisatie voor besluiten en rapportages aantoonbaar kan steunen op de kwaliteit van data.

Uitbestedingsbeleid

ZLM besteedt verschillende activiteiten uit. In het uitbestedingsbeleid is vastgelegd aan welke eisen de uitbestedingsrelatie moet voldoen en op welke wijze de monitoring van de afspraken over uitbesteding plaatsvindt.

Informatiebeveiligingsbeleid

In het informatiebeveiligingsbeleid zijn procedures, afspraken en beheersmaatregelen opgenomen ter voorkoming van enerzijds verlies of beschadiging van data en anderzijds de verstoring van geautomatiseerde systemen en processen.



We doen het samen

We behalen ons gemeenschappelijk doel door samen te werken, niet met individuele targets. Dit doen we met een groep fijne collega's die elkaar ontmoeten in een prettige werksfeer.

ZLM GEDRAGSCODE

ZLM voldoet aan de hoge normen van integriteit en bedrijfsethiek. Om medewerkers hierbij richting te geven en bij te dragen aan het integer functioneren en het bewaken van de goede naam en reputatie van ZLM, is een gedragscode opgesteld.

Het doel van de gedragscode is het voorkomen van belangenverstrengeling tussen ZLM, cliënten en de privébelangen van medewerkers, het onzorgvuldige omgaan met gevoelige informatie, het gebruik maken van koersgevoelige informatie voor privé-doeleinden en andere vormen van marktmisbruik.

Een belangrijk uitgangspunt is transparantie en het bevorderen van bewustzijn bij de medewerkers, ook voor hun eigen bescherming, over wat wel en wat niet geoorloofd is. Bij de ZLM-gedragscode is rekening gehouden met de bepalingen van de Gedragscode Verzekeraars zoals opgesteld door het Verbond van Verzekeraars.

Alle medewerkers van ZLM hebben de Eed of de Belofte afgelegd.

Een integere bedrijfscultuur is belangrijk voor ZLM omdat het bijdraagt aan goed risicomanagement, reputatieschade kan voorkomen en zorgt voor het voldoen aan wet- en regelgeving. Integriteit is in het DNA van de organisatie verankerd. Dit doen we niet door allerlei beleidsdocumenten hierover op te stellen, maar vooral door over integriteit met elkaar in gesprek te gaan en openheid te creëren waardoor dilemma's bespreekbaar zijn en bij werving van nieuwe medewerkers nadrukkelijk op integriteit te selecteren.

In december 2020 is gestart met een e-learning-programma om periodiek allerlei thema's onder de aandacht van de medewerkers te brengen. De eerste module was gericht op Privacy. Vervolgens zijn de modules voor Security, Compliance en Fraude aangeboden.

In 2021 was er opnieuw geen noodzaak een maatregel te nemen richting een medewerker in relatie tot integriteit.

PERMANENTE EDUCATIE

Uiteraard is voor directie, leden van de Raad van Commissarissen en sleutelfunctionarissen aantoonbare deskundigheid, passend bij de functie, noodzakelijk. Permanente educatie zorgt voor het op peil houden en het eventueel verbreden van deze kennis. De directie volgde in 2021 verschillende modules van Het Verbond van Verzekeraars/Nyenrode, met name over data science, outsourcing, IT-risico's en governance. De sleutelfunctionarissen volgden opleidingen en cursussen onder meer op het gebied van risicomanagement, compliance en privacy. Vrijwel alle medewerkers werken aan hun deskundigheid door middel van een programma van permanente educatie.

BELONINGEN

Jaarlijks stelt de Raad van Commissarissen de beloning en de overige arbeidsvoorwaarden van de directie vast. Ook geeft de Raad goedkeuring aan het beloningsbeleid van alle medewerkers van ZLM. Naast de eisen die de CAO voor het verzekerings-bedrijf stelt is er ook wet- en regelgeving met betrekking tot het beloningsbeleid. Deze regelgeving is gericht op het voorkomen van de situatie dat het beloningsbeleid aanspoort tot het nemen van onaanvaardbare risico's en/of een onzorgvuldige behandeling van klanten. ZLM kent geen prestatie gerelateerde beloningen. Ook is er in geen enkel arbeidscontract een extra beloning bij indiensttreding of ontslag opgenomen.

INTERNE RAPPORTAGESYSTEMATIEK

Er is binnen ZLM een maandelijkse managementrapportage over de financiële voortgang (per product), de ontwikkeling van de verzekeringsportefeuille, de schade-aantallen en de ontwikkeling van de beleggingsportefeuille. Verder zijn er rapportagelijnen over fraude, risicomanagement, compliance & privacy, interne audit, kwaliteit, klachten en informatiebeveiliging.

RISICOMANAGEMENT •

Het risicomanagement van ZLM is gericht op het behalen van haar strategische doelstellingen. ZLM heeft een risicomanagementraamwerk ingericht dat is gebaseerd op erkende standaarden en richtlijnen zoals COSO ERM, FIRM en Good Practices Risicomanagement DNB. Met behulp van het raamwerk worden risico's geïdentificeerd (onderkend en gemeten), beoordeeld, beheerst, bewaakt (gemonitord) en gerapporteerd. Risicomanagement heeft bij ZLM betrekking op de gehele organisatie en belanghebbende partijen zoals tussenpersonen en samenwerkende bedrijven/partijen. Risicobeheer is een continu proces. Daarom wordt onder leiding van Risicomanagement door het MT het risicomanagementbeleid en -proces ten minste jaarlijks geëvalueerd, en geactualiseerd waar nodig. Daarnaast voert Interne Audit periodiek een onafhankelijk onderzoek uit naar de opzet en werking van risicomanagement.

ONTWIKKELINGEN

De belangrijkste ontwikkelingen uit 2021 met betrekking tot het risicomanagementsysteem waren:

- Begin 2021 is een nieuw risicomanagementbeleid in werking getreden. Hier is in 2019 het startsignaal voor gegeven, nadat door de toegenomen omvang van ZLM de behoefte was ontstaan om het risicomanagement binnen ZLM verder te professionaliseren. Met het nieuwe beleid is meer samenhang gerealiseerd tussen de verschillende onderdelen van het risicomanagementsysteem.
- Begin 2021 heeft DNB haar toezichtmethodologie herijkt. ZLM valt nu zowel binnen prudentieel toezicht alsook integriteitstoezicht in impactklasse 1, de laagste risicoklasse in het toezicht door DNB.
- Iedere vijf jaar wordt een ALM-studie uitgevoerd, en zo ook weer in 2021. Deze ALM-studie heeft input gegeven voor de uitgangspunten voor Financieel Risicomanagement en het Kapitaalbeleid.
- De risicomanagementfunctie is uitgebreid met een extra risicomanager.
- Er heeft een actualisatie plaatsgevonden van de uitgebreide Covid 19-Risicoanalyse die in 2020 is opgesteld.

Hoewel het traject rondom het professionaliseren van risicomanagement nog volop in gang is, is met de

reeds gerealiseerde mijlpalen een goed fundament neergelegd dat van toegevoegde waarde is voor de bedrijfsvoering van ZLM. Dit geeft vertrouwen dat de juiste aanpak wordt gehanteerd en deze professionalisering waarde toevoegt voor ZLM. Er hebben zich in het afgelopen jaar geen incidenten voorgedaan die extra bijsturing van het risicoprofiel nodig maakten.

RISICOPROFIEL

ZLM is een verzekeraar van beperkte omvang. We hebben voornamelijk standaard schadeverzekeringsproducten. Wij hebben een robuuste financiële positie met een hoge solvabiliteit. We hebben risicomijdende beleggingen en een beleggingsbeleid dat gericht is op een rendement op de lange termijn tegen een aanvaardbaar risico. Onze onderlinge identiteit zorgt ervoor dat wij niet gefocust zijn op winstmaximalisatie, maar het ledenbelang centraal stellen. Wij waarborgen onze integere en beheerste bedrijfsvoering onder andere met behulp van een risicomanagementsysteem dat de samenhang tussen beleid, governance- en organisatiestructuur borgt binnen een gezonde risicocultuur.

RISICOBEREIDHEID

ZLM is zich bewust van de risico's en wij realiseren ons dat het nemen van risico's inherent is aan ondernemen. Risicobereidheid is de mate van risico die ZLM bereid is te nemen voor het realiseren van haar doelstellingen op strategisch, tactisch en operationeel. De risicobereidheid moet passend zijn bij onze missie en visie en het management ondersteunen bij de uitvoering van de algehele strategie. De algemene risicobereidheid en de risicobereidheid ten aanzien van de strategische doelstellingen wordt ten minste jaarlijks vastgesteld door het managementteam in samenspraak met Risicomanagement en wordt goedgekeurd door de Raad van Commissarissen.

De algemene risicobereidheid van ZLM laat zich omschrijven als 'terughoudend'. Dit betekent dat ZLM weinig risico wenst te lopen en liever het zekere voor het onzekere neemt. Dit sluit aan bij de aard van onze organisatie.

Risicomanagement is niet een opzichzelfstaand proces. Door vanuit risicomanagement op verschillende niveaus de koppeling te maken met de strategische doelstellingen, zorgt ZLM er voor dat de risicobeheersing in lijn is met de strategie en met de doelstellingen.

De risicobereidheid per strategische doelstelling is als volgt:

Strategische doelstellingen en randvoorwaarde	Beschrijving van de doelstelling	Risicobereidheid
Klanttevredenheid	Door onze persoonlijke, betrouwbare en betrokken dienstverlening voldoen we aan de verwachtingen van onze klanten waardoor zij bereid zijn ZLM aan te bevelen bij anderen.	Risicomijdend
Medewerkers- tevredenheid	Medewerkers zijn tevreden omdat de verwachtingen die ze hebben worden waargemaakt, doordat ze ervaren dat we om elkaar geven, dat we het samen doen, dat we betekenisvol werk doen en dat we bijdragen aan de maatschappij.	Terughoudend
Duurzaam rendement	Met onze beleggingen streven we naar een combinatie van een positieve (of beperking van een negatieve) impact op mens, milieu en maatschappij en naar een positief financieel rendement.	Terughoudend
Betekenisvol voor de samenleving	Door middel van onze dienstverlening en maatschappelijke, educatieve, culturele en sportieve initiatieven streven we er naar een waardevolle bijdrage te leveren aan de samenleving.	Opportunistisch
Continuïteit	ZLM streeft naar een zelfstandig voortbestaan om daarmee op haar unieke manier, financiële zekerheid te bieden aan haar leden en voor de medewerkers een goede werkgever te blijven. Een goede kapitaalpositie en een verantwoord technisch resultaat wordt nagestreefd om dit te realiseren.	Terughoudend
Integere & beheerste bedrijfsvoering	Door naleving van wet- en regelgeving en te zorgen dat onze processen 'in control' zijn, streven we er naar dat medewerkers, klanten en toezichthouders ZLM als een betrouwbare organisatie zien.	Risicomijdend

RISICOGOVERNANCE

Een belangrijke pijler onder een goed systeem van risicobeheer is de inrichting van de governance. De inrichting van het risicomanagement van ZLM is gebaseerd op de volgende uitgangspunten:

- De directie is eindverantwoordelijk voor het risicomanagement, en de algemeen directeur is de sleutelfunctiehouder van risicomanagement. Besluitvorming vindt plaats binnen het Managementteam op basis van consensus.
- Risicomanagement coördineert, monitort, rapporteert, creëert bewustwording en adviseert en ondersteunt.
- Interne Audit toetst periodiek het integrale risicomanagementsysteem op opzet, bestaan en werking en rapporteert hierover aan MT en de Auditcommissie.
- De Raad van Commissarissen en de Auditcommissie hebben als taak toezicht houden op de uitvoering van het beleid door de directie van ZLM. Een belangrijke taak van de RvC is het goedkeuren van de risicobereidheid. ZLM kent geen aparte Risicobeheercommissie. Deze rol wordt door de gehele Raad van Commissarissen uitgevoerd.

De risicobeheersing van ZLM is ingericht op basis van het ‘Three Lines’ model. Dit betekent dat er drie ‘linies’ zijn voor effectief risicomanagement die de directie en de Raad van Commissarissen in staat stellen om hun verantwoordelijkheid ten aanzien van risicomanagement te kunnen nemen.

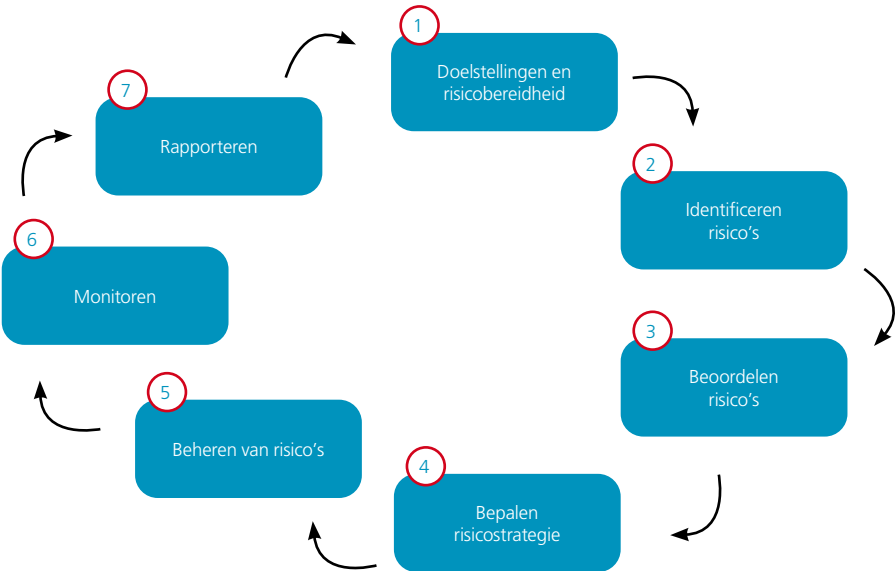
- De eerste lijn (risico eigenaar) is verantwoordelijk voor de uitvoering van de processen en het beheersen van de bijbehorende risico’s.
- De tweede lijn (Risicomanagement, Compliance & Privacy en de Actuariële functie) adviseert, monitort en rapporteert over de beheersing van de risico’s door de eerste lijn.
- De derde lijn (Interne Audit) toetst de inrichting en de werking van de eerste en tweede lijn en geeft daarover een objectief, onafhankelijk oordeel met de mogelijkheden tot verbetering.

De conform Solvency II vastgestelde sleutelfuncties, zijnde Risicomanagement, Compliance, Interne Audit en Actuariële functie, hebben in dit model een belangrijke rol. Ten aanzien van de sleutelfuncties wordt een onderscheid gemaakt tussen sleutelfunctiehouder en sleutelfunctie vervuller. De algemeen directeur is voor alle sleutelfuncties de sleutelfunctiehouder. De sleutelfunctie vervullers opereren onafhankelijk van de eerste lijn en hebben een directe escalatiemogelijkheid naar de Raad van Commissarissen.

ZLM is onderworpen aan het extern toezicht door De Nederlandsche Bank (DNB) en de Autoriteit Financiële Markten (AFM).

RISICOMANAGEMENTPROCES

Het risicomanagementproces is een cyclus waar vanuit de strategische doelstellingen de belangrijkste risico’s worden geïdentificeerd en deze vervolgens worden beoordeeld. Vervolgens wordt gekeken op welke wijze de risico’s kunnen worden beheerst tot een voor de organisatie acceptabel niveau. Tot slot dient de ontwikkeling van de risico’s te worden gemonitord en dient hierover periodiek te worden gerapporteerd aan het management. Het risicomanagementproces wordt doorlopen via de in onderstaande afbeelding weergegeven zeven stappen:



RISICOCATEGORIEËN

ZLM deelt de risico’s die relevant zijn op in de volgende zeven categorieën:

Strategisch en omgevingsrisico	Financieel risico	Verzekering-technisch risico	Operationeel risico	Uitbestedings-risico	IT-risico	Compliance- & Integriteitsrisico
Strategie	Vastgoedrisico	Catastroferisico	Processen	Continuïteit bedrijfsvoering	IT-strategie & beleid	Naleving
Omgeving	Aandelenrisico	Premie- & voorzieningen	Datakwaliteit	Integriteit derde partijen	Beschikbaarheid	Integriteit
	Spreadrisico	Vervalrisico	Fraudegevoeligheid (extern)	Kwaliteit dienstverlening	Integriteit (IT)	
	Valutarisico		P&O		Vertrouwelijkheid	
	Renterisico		Derde partijen operationeel		Derde partijen IT	
	Concentratierisico		Juridisch risico			
	Liquiditeitsrisico					
	Tegenpartij kredietrisico					

Hieronder worden deze risico’s toegelicht.

Strategisch en omgevingsrisico

Dit is het risico dat voortvloeit uit de strategische beslissingen van ZLM en het risico als gevolg van veranderingen buiten de organisatie.

Financieel risico

Het financieel risico is het risico als gevolg van het blootstaan aan wijzigingen in marktprijzen van verhandelbare financiële instrumenten binnen een (handels)portefeuille en het risico op verlies of op een ongunstige verandering in de financiële situatie als direct of indirect gevolg van schommelingen in het niveau van de marktprijzen van activa, verplichtingen en financiële instrumenten.

De impact van deze gebeurtenissen kan groot zijn. Het gaat hier met name om onze beleggingsportefeuille. Het risico wordt voor een groot deel door de keuzes in de beleggingsstrategie en de invulling daarvan met specifieke fondsen bepaald. Het beleggingsbeleid moet dan ook passen binnen de risicobereidheid. ZLM streeft met haar beleggingsbeleid een aantrekkelijk rendement op lange termijn na met een aanvaardbaar risico. Daarbij worden de technische voorzieningen inclusief risicomarge tenminste gedekt door de allocatie naar risicomijdende beleggingen (Nederlandse staatsobligaties): de Matchingportefeuille.

Verzekeringstechnisch risico

Het verzekeringstechnisch risico is het risico dat uitkeringen aan klanten en/of benadeelden niet gefinancierd kunnen worden vanuit premie- en/ of beleggingsinkomsten als gevolg van onjuiste en/ of onvolledige aannames bij het bepalen van de verzekeringsvoorwaarden en het vaststellen van de premie.

De kwantificering van dit risico vindt plaats in de SCR berekening. ZLM is uitsluitend actief op het gebied van standaard schadeverzekeringen.

Operationeel risico

Een operationeel risico is het risico op verliezen als gevolg van inadequate of falende interne processen, medewerkers en/of systemen. De risico’s kunnen niet alleen leiden tot financiële verliezen, maar ook tot het niet voldoen aan wet- en regelgeving en/of reputatieschade.

Uitbestedingsrisico

Het uitbestedingsrisico is het risico dat de continuïteit, integriteit en/of kwaliteit van de aan derden uitbestede werkzaamheden dan wel door deze derden ter beschikken gestelde apparatuur en personeel wordt geschaad.

Bij ZLM gaat het om de uitbesteding van werkzaamheden van de actuariële functie, het vermogensbeheer en de alarmcentrale.

IT-risico

Dit is het risico dat bedrijfsprocessen en informatie onvoldoende beschikbaar, integer en vertrouwelijk zijn.

Compliance-risico

Het compliance-risico is het risico dat er niet wordt voldaan aan de geschreven en ongeschreven regels voor een integere en beheerste bedrijfsvoering met als gevolg juridische en reglementaire sancties, financiële verliezen en/of verlies van reputatie.

KAPITAALMANAGEMENT

ZLM streeft naar een solide kapitaalbasis. In het kapitaalbeleid wordt aangegeven hoe wij de wettelijke Solvency Capital Requirement (SCR) berekenen. Daarnaast geven wij ook aan welke solvabiliteitsratio wij intern noodzakelijk vinden. In het kapitaalbeleid definiëren we ook triggerevents en benoemen we mogelijke maatregelen om, indien nodig, de solvabiliteit te versterken en/of de aanwezige risico’s te verminderen.

Wettelijke solvabiliteit

De solvabiliteitspositie wordt bepaald door middel van het Solvency II standaard model. Hierbij volgen wij de standaardformule. De verliesverrekening van belastingen nemen we bij de berekening slechts mee voor zover dat bekende bedragen zijn. Door middel van deze berekeningen worden een groot aantal van de onderkende (sub) risico categorieën gekwantificeerd. De SCR is eind 2021 € 25,4 miljoen hoger dan eind 2020. Dit komt met name door een toename van het marktrisico. De toename van de waarde van de beleggingsportefeuille leidt tot een flinke stijging van de vereiste solvabiliteit. De onderstaande tabel geeft de samenstelling van de SCR eind 2021 in vergelijking met eind 2020 weer.

	2021	2020
Marktrisico		
Renterisico	4.513	4.805
Aandelenrisico	48.852	34.556
Vastgoedrisico	8.204	7.390
Spreadrisico	13.318	10.981
Valutarisico	10.494	9.815
Concentratierisico	0	0
Diversificatie effect	-15.804	-14.580
Totaal marktrisico na diversificatie	69.577	52.967
Tegenpartij kredietrisico	7.571	6.295
Zorg na diversificatie	4.906	4.271
Schaderisico		
Premie- en voorzieningen risico	37.033	35.943
Vervalrisico	2.565	3.065
Catastroferisico	8.353	8.679
Diversificatie effect	-7.920	-8.538
Totaal schaderisico na diversificatie	40.031	39.149
Basis SCR		
Totaal bovenstaande risico's	122.084	102.682
Diversificatie effect	-28.955	-25.400
Totaal BSCR na diversificatie	93.129	77.282
SCR		
BSCR na diversificatie	93.129	77.282
Operationeel risico	4.054	4.039
Adjustment belastingen	-2.259	-11.769
Totaal SCR na diversificatie	94.924	69.552

KLANTEN

Doelsolvabiliteit

De doelsolvabiliteit is de intern noodzakelijk geachte solvabiliteit. ZLM heeft de doelsolvabiliteit vastgesteld op 170% van de SCR. Een opslag van 70% van de SCR geeft een buffer voor vertrouwen en zekerheid waar ZLM zich als Onderlinge comfortabel bij voelt. De 70% buffer is ruimschoots voldoende om een 1/500 jaar wind- en hagelstorm aan te kunnen. Naast de doelsolvabiliteit heeft ZLM een extra interventieniveau. Deze is vastgesteld op 250%. Het doel van het interventieniveau is om vanaf dat niveau genoeg buffer te hebben om zowel marktrisico als verzekeringstechnisch risico op te kunnen vangen. Zo kan tijdig worden ingegrepen wanneer de SII-ratio daalt. De solvabiliteitsratio eind 2021 komt uit op 352% en is daarmee uitstekend te noemen.

	2021	2020
Doelsolvabiliteit (=170% van SCR)	161.371	118.238
Voor SCR in aanmerking komend vermogen	333.886	306.019
Solvabiliteitsratio	352%	440%

ORSA

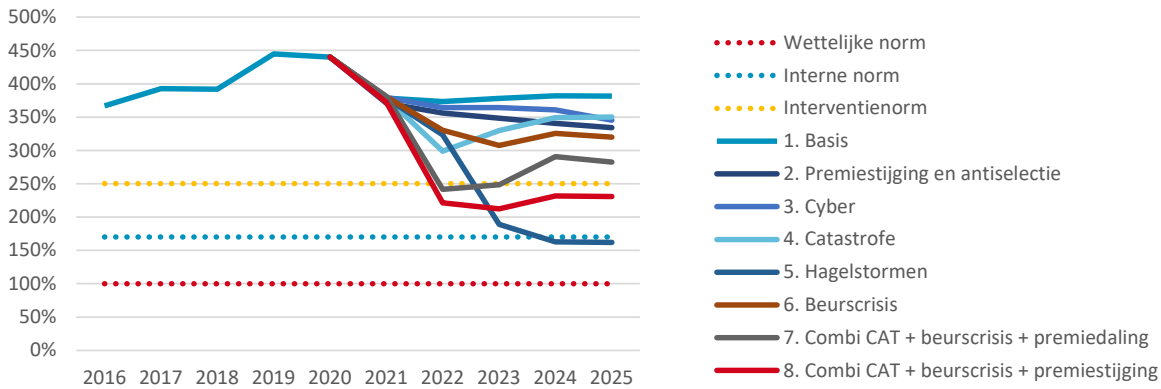
Jaarlijks bekijkt ZLM bij de ORSA (Own Risk & Solvency Assessment) of de bedrijfsactiviteiten in termen van solvabiliteit bij diverse scenario's houdbaar zijn voor de komende jaren. De in de ORSA doorgerkende scenario's komen voort uit de risico's die wij onderkennen. De grootste risico's die wij onderkennen zijn:

- Verzekeringstechnisch risico - catastrofes
- Beleggingsrisico - beurscrash

Ook zijn de risico's van premiedaling, cybercrime en klimaatverandering onderzocht. Het risico van klimaatverandering betreft zowel het fysieke risico van meerdere en grotere schades als het transitierisico welke van invloed kan zijn op de waardering van de beleggingsportefeuille.

Deze scenario's zijn individueel en in combinatie met elkaar doorgerkend. Zelfs bij de combinatiescenario's, waarbij zowel de catastrofe van eens in de 500 jaar, de beurscrash en een flinke premiedaling zich tegelijk voordoen blijft de ratio nog steeds ruim boven de 170%. Bij het fysieke klimaatveranderingsrisico (hagelstormen) komt de solvabiliteitsratio net onder de 170%.

Solvabiliteitsratio ORSA-scenario's



Eén van de vier strategische doelstellingen van ZLM is Tevreden Klanten. Hier geven we met onze medewerkers iedere dag invulling aan door in onze besluitvorming telkens af te vragen: ‘Wat betekent dit voor de klant?’. Onze kernwaarden zijn persoonlijk, betrouwbaar en betrokken, die in ons klantcontact terugkomen doordat wij met oprechte interesse naar onze klanten luisteren, deskundig onze klant helpen en afspraken nakomen.

TEVREDEN KLANTEN

Dat onze klanten tevreden zijn over onze dienstverlening blijkt jaar op jaar uit de klanttevredenheidsscore. Ook in 2021 was de algemene klanttevredenheidsscore hoog, namelijk 8,5 (2020: 8,4). Deze score is een resultante van onze inspanningen om onze klanten zo goed mogelijk te bedienen, maar wordt niet gebruikt om op te sturen. Er zijn dus ook geen doelstellingen aan deze score gekoppeld. Wel gebruiken we de uitkomsten van het klanttevredenheidsonderzoek om informatie op te halen waar wij kunnen verbeteren.

Tot 2020 zijn wij in een in opdracht van het Verbond van Verzekeraars uitgevoerd onderzoek elf jaar op rij verkozen tot de meest klantvriendelijke verzekeraar van Nederland. Sinds 2021 wordt dit onderzoek niet meer uitgevoerd.

Vanwege het positieve resultaat over boekjaar 2020 konden wij in het afgelopen jaar, net als het jaar daarvoor, 10% van de jaarpremie aan onze klanten teruggeven. In oktober 2021 kregen onze klanten in totaal circa € 15 miljoen teruggestort op hun rekening. Hier heeft ZLM zeer positieve reacties op ontvangen.

BLIJVEN VERBETEREN

Wij zijn continue op zoek naar manieren waarop wij onze dienstverlening aan onze klanten nog verder kunnen verbeteren. Om te achterhalen waar verbetermogelijkheden liggen, gebruiken we verschillende bronnen. In de eerste plaats hebben onze medewerkers frequent contact met onze klanten. Wij stimuleren hen om verbetermogelijkheden met hun collega's te bespreken, en streven naar een open cultuur waarin fouten niet worden afgestraft, maar worden gezien als een kans om onszelf te verbeteren. In de tweede plaats nemen wij ook signalen mee uit onderzoeken (klachten, interne en externe audits, actuaariaat, DNB) en uit de jaarrekeningcontrole door

de externe accountant. Al deze bronnen kunnen aanleiding zijn om onze dienstverlening te verbeteren. Veelal zijn dit detailbevindingen diep in de processen, op jaarbasis soms wel meer dan 100 stuks. Onze investeringen in de MijnZLM omgeving, waarin klanten hun verzekeringspolissen kunnen inzien, hebben we in 2021 voortgezet. We verwachten in 2022 weer een verbeterde versie te kunnen lanceren. In 2021 zijn we tevens gestart met de voorbereidingen voor verbetering van het digitale communicatiekanaal.

IN CONTACT MET KLANTEN

Wij vinden het belangrijk dat klanten persoonlijk en snel worden geholpen met hun vragen over de producten en diensten van ZLM. Alle kanalen waarmee onze klanten met ons in contact willen zijn, worden ingezet. Klanten kunnen langskomen op ons kantoor, en wanneer ze bellen hebben ze bijna altijd binnen 15 seconden iemand aan de lijn. Onze medewerkers die telefonische klantvragen behandelen werken niet met een script, hebben geen tijdslimiet voor telefonisch contact en zijn deskundig. Hierdoor kunnen zij echt in gesprek gaan met onze klanten en regelen zij zelf direct wat nodig is.

Ook in 2021 hebben we weer een verdere toename gezien in het gebruik door klanten van digitale kanalen, zoals chat en WhatsApp. In het kader van onze zorgplicht naar onze klanten hebben we in 2021 een actie uitgevoerd om klanten met een auto die meer dan 15 jaar oud is een beter passend voorstel te doen. Meer dan de helft van de klanten die wij hebben benaderd heeft gebruik gemaakt van ons aanbod om de all-risk verzekering om te zetten naar een WA of WA + Beperkt Casco verzekering, hetgeen voor onze klanten een besparing van de premie heeft opgeleverd. Onze verzekeringen zijn onderverdeeld in drie rubrieken: Vervoer, Wonen en Overig.

Wanneer klanten drie verzekeringen uit twee verschillende rubrieken, waarvan minimaal één verzekering uit de rubriek Wonen afsluiten, dan krijgen zij een pakketkorting van 8% van hun premie. In 2021 kwamen 140.700 klanten (2020: 134.447 klanten) voor deze pakketkorting in aanmerking. Hierdoor konden wij in 2021 circa EUR 9,8 miljoen terugstorten aan klanten.

EEN LERENDE ORGANISATIE

Ondanks dat we altijd ons uiterste best doen om de klant optimaal te helpen, ontvangen wij ook klachten. De medewerkers van ZLM kunnen in dat geval, binnen bepaalde grenzen, de klant zelf een passende oplossing aanbieden en de klacht meteen verhelpen. Wanneer de oplossing van de klacht complexer is, dan wordt dit binnen het team besproken en opgevolgd. Bij iedere klacht kijken we wat we kunnen verbeteren. In sommige gevallen worden de polisvoorwaarden verduidelijkt of werkprocessen geoptimaliseerd. De directie ontvangt een uitgebreide verbeterrapportage waarin voor iedere klacht staat welke verbeteractie is ondernomen. In 2021 ontvingen we 76 directieklachten, waarvan 68% ongegrond (2020: 80 klachten, waarvan 68% ongegrond). Het grootste deel van de klachten ging over dossierbehandeling bij acceptatie, waarbij wij een nieuwe klant afwezen en over dossierbehandeling bij schade waarbij een schade niet gedekt was. Als er een klacht komt die wij ongegrond verklaren, dan proberen we zo goed mogelijk aan de klant uit te leggen wat de reden hiervan is.

NIEUWE EN VERBETERDE PRODUCTEN

ZLM is een verzekeraar die anticipeert op de behoeften van haar klanten, maar behoudend te werk gaat bij het introduceren van nieuwe producten. Na een zorgvuldig beoordelingsproces, ook wel PARP genoemd, kan een nieuw product worden gelanceerd of bestaande producten worden aangepast. In dit proces letten we onder andere op de behoeften van de doelgroep, de premiestelling, wet- en regelgeving en nut en begrijpelijkheid van de verzekering. In 2021 is besloten om in de woonhuisverzekeringen de dekking uit te breiden tot all-risk, tenzij iets specifiek is uitgesloten, tegen hetzelfde tarief. Dit maakt dit product eenvoudiger en transparanter voor de klant en krijgen zij meer waar voor hun geld.

PREMIE-TERUGGEEF ACTIE

Het jaar 2020 was in financieel opzicht een goed jaar. In verband met Corona was er minder verkeer op de weg waardoor de schadelast lager uitpakte dan verwacht. Daarnaast renderde de beleggingsportefeuille goed.

In 2021 is daarom besloten om de winst over het jaar ervoor voor een belangrijk gedeelte terug te geven aan onze leden. Hierdoor konden we voor de tweede keer op rij 10% van de totale jaarpremie die klanten betalen teruggeven. In totaal gaat het om een bedrag van 15 miljoen euro. Met deze actie wordt het Onderlinge karakter van ZLM nog eens benadrukt.

DIRECTE SCHADEAFHANDELING

In 2021 is ZLM gestart met directe schade-afhandeling voor klanten met een autoverzekering. Dit is een manier van werken waar ZLM zich al langere tijd hard voor had gemaakt bij het Verbond van Verzekeraars. In de Algemene ledenvergadering van het Verbond van december 2020 is deze manier van werken afgesproken met ingang van 1 juli 2021. De eerste resultaten van deze manier van werken zijn positief. Klanten waarderen het dat zij met hun schade veroorzaakt door een derde bij ons terecht kunnen. Hierdoor hoeven zij geen beroep meer te doen op de verhaalsbijstand van onze Stichting Rechtsbijstand ZLM, maar kunnen zij direct door ons worden geholpen. Op zich is dit een mooi compliment maar dit is uiteraard niet de bedoeling. Sinds de invoering van de directe schadeafhandeling is de NPS 85.

FRAUDEBEHEERSING

Het onderlinge karakter van ZLM betekent voor ons solidariteit, risico's samen delen en handelen vanuit vertrouwen. We gaan uit van eerlijke klanten. Toch zijn er helaas klanten die van ons vertrouwen misbruik maken, en verzekeringsfraude plegen. Wij willen onze klanten beschermen tegen deze kleine groep, omdat onterechte uitkeringen of onaanvaardbare risico's ervoor zorgen dat anderen hiervoor de prijs betalen. In 2021 hebben wij een speciaal fraudeteam opgericht terwijl dat voorheen onderdeel was van de individuele afdelingen. Een nieuw aangestelde teamleider stuurt vier medewerkers aan. Samen vormen zij het team Speciale Zaken. Daarnaast hebben al onze medewerkers die klantcontact hebben een training gevolgd om fraudesignalen te herkennen. In 2021 zijn 189 nieuwe (potentiële) fraudegevallen gesignaleerd (in 2020: 238), waarvan 149 bij acceptatie en 40 bij schadebehandeling.

GRATIS VERHAALSBIJSTAND

Omdat wij het belangrijk vinden om onze klanten in geval van een schade altijd goed te kunnen helpen, bieden wij onze klanten gratis verhaalsbijstand op hun auto- en fietsverzekering en op de aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren. Voor zover de directe schadeafhandeling niet van toepassing is kan hier gebruik van worden gemaakt. Dit betekent dat wij Stichting Rechtsbijstand ZLM, als onderdeel van onze dienstverlening, opdracht geven om namens onze klanten de schade aan hun auto of bezittingen en eventuele letselschade bij de verzekeraar van de tegenpartij te verhalen.

MEDEWERKERS •

De belangrijkste strategische pijlers van ZLM zijn tevreden klanten en tevreden medewerkers, naast duurzaam rendement en betekenisvol zijn voor de samenleving. Wij zijn ervan overtuigd dat wanneer onze medewerkers tevreden zijn over hun werk, zij samen zorgen voor tevreden klanten. Onze medewerkers vormen de kern van onze organisatie, daarom is het voor ons ook vanzelfsprekend dat we ons maximaal inspannen om tevreden medewerkers te hebben. Onze kernwaarden persoonlijk, betrokken en betrouwbaar zijn daarbij de leidraad voor het HR-beleid van ZLM. Hiermee willen we een cultuur uitdragen die bijdraagt aan integriteit en vertrouwen, en die ons helpt in het bereiken van onze strategische doelen.

FOCUS OP TEVREDEN MEDEWERKERS

Afgelopen jaar was door de COVID-19 maatregelen voor onze medewerkers wederom een uitdagend jaar. Desondanks is de tevredenheid van onze medewerkers over hun werk op een hoog niveau gebleven, en is het ziekteverzuim slechts licht gestegen. Ons werkgeverschap is er op gericht dat onze medewerkers plezier hebben in hun werk, vitaal zijn, een goede werk- en privébalans hebben en dat zij actief kunnen werken aan hun loopbaanontwikkeling. Dat onze medewerkers onze aanpak waarderen blijkt uit de uitkomsten van het medewerkerstevredenheid onderzoek. Sinds twee jaar meten we de medewerkerstevredenheid per kwartaal, in plaats van om het jaar om meer zicht te hebben op trends en patronen op groepsniveau. De scores uit dit onderzoek zijn als volgt:

	2021	2020	2019
Medewerkerstevredenheidsscore	7,6	7,9	8,3

We zien een afname, al blijft er sprake van een hoge score. Met name het vele thuiswerken en daardoor het elkaar niet fysiek kunnen ontmoeten, is een belangrijke oorzaak van de afname van de score. In de loop van 2021 is een nieuw HR team gevormd: er is een HR Teamleider aangenomen die twee HR-medewerkers aanstuurt. Eén van de onderwerpen waar dit team mee is begonnen is het opstellen van een meerjarenplan, en het definiëren van het ZLM werkgeversmerk bij vacatures en de ‘werkenbij’ website. Ook is gezocht naar een tool die ZLM verder gaat ondersteunen in het concreet aan de slag gaan met medewerkerstevredenheid.

MEDEWERKERSBELEVING

In 2021 zijn we ook gestart met een onderzoek om de bepalende factoren van medewerkerstevredenheid te identificeren. Dit hebben we uit de organisatie gehaald met verschillende interactieve workshops met een doorsnee van de organisatie. Het resultaat is de medewerkersbeleving van ZLM. De medewerkersbeleving is een beschrijving van onze ideale, gewenste situatie en maakt ZLM uniek. Inzichten in de medewerkersbeleving zorgen voor doelgerichte acties voor onze strategische doelstelling van tevreden medewerkers. De medewerkersbeleving bestaat uit een algemene belofte dat ZLM een duurzame en stabiele werkgever is waarbij de menselijkheid tussen collega's, klanten én de maatschappij voorop staat. Deze belofte is opgebouwd uit 4 pijlers, die samen de medewerkersbeleving omvatten.



WE DOEN BETEKENISVOL WERK

Onze **klant** staat écht op de eerste plaats. Dat merk je aan alles wat we doen. We krijgen **voldoening** uit ons werk; we helpen namelijk mensen. De vrijheid en verantwoordelijkheid die we krijgen om hieraan te werken maakt dat ons werk **uitdagend** en afwisselend is.



WE GEVEN OM ELKAAR

Jij als **persoon** maakt het verschil in het contact met de klant en met collega's. We geven je de **waardering** om je werk goed te doen. Samen kijken we naar jouw ontwikkeling, zodat jij **wendbaar** bent: om nu en in de toekomst mee te blijven bouwen aan jezelf en aan ZLM.



WE DOEN HET SAMEN

We behalen ons gemeenschappelijk doel door **samen te werken**, niet met individuele targets. Dit doen we met een groep fijne collega's die elkaar ontmoeten in een prettige **werksfeer**. We zijn daarnaast nauw **betrokken** bij wat er speelt binnen ZLM en waar we naartoe willen groeien.



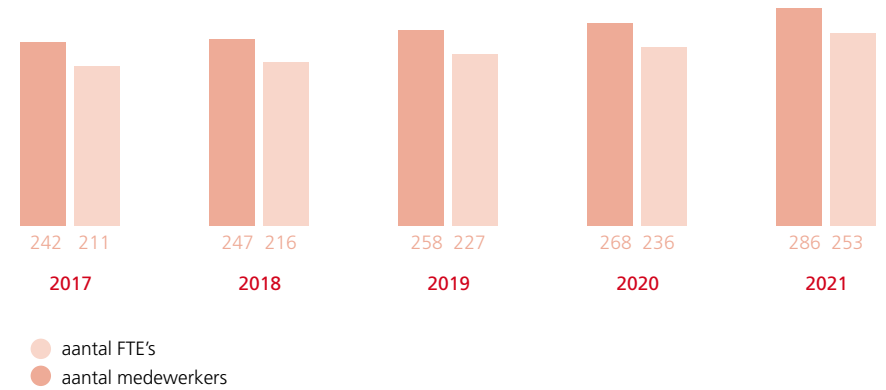
WE HELPEN DE MAATSCHAPPIJ

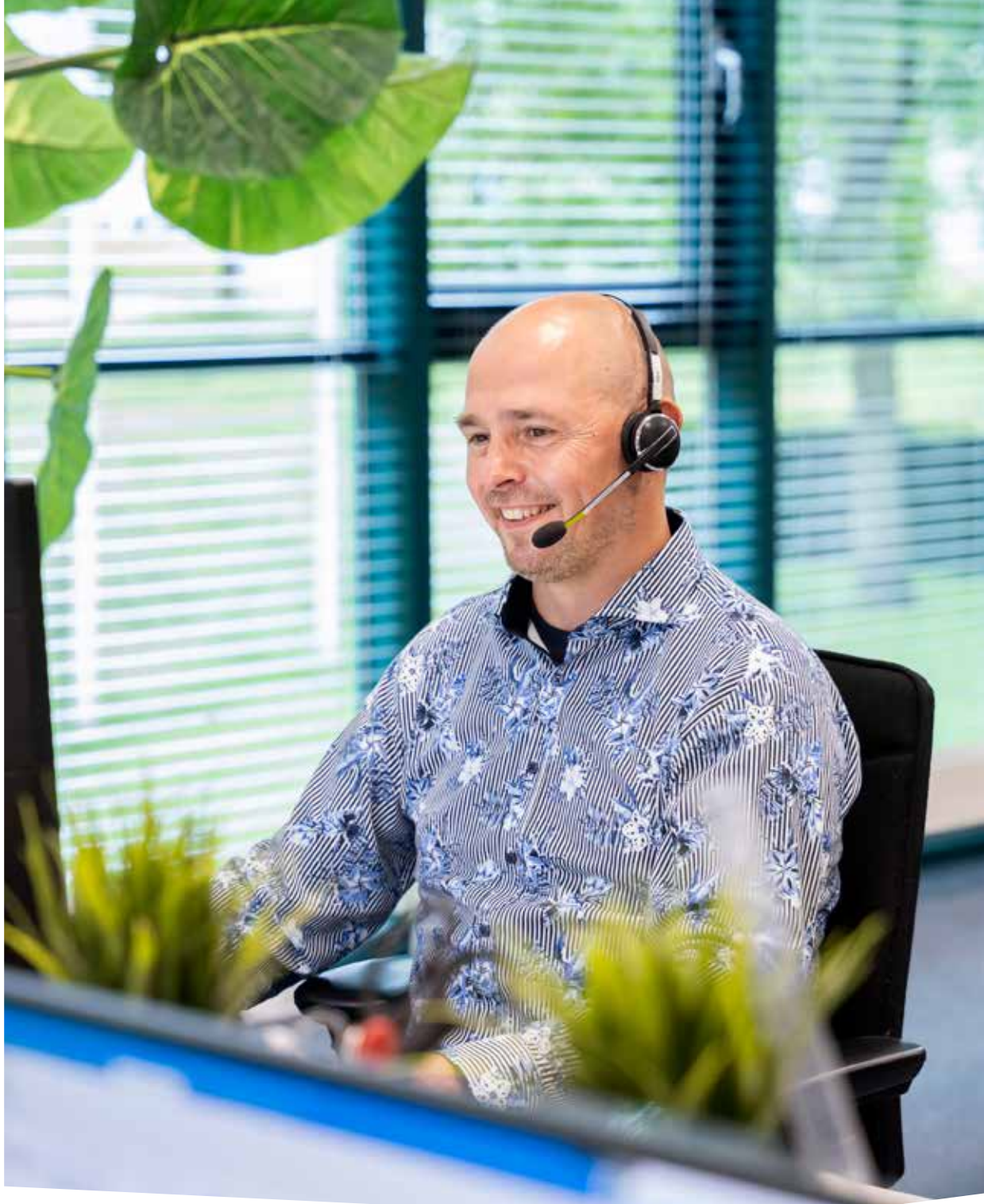
Wij maken een **verschil in de regio**. We kijken om naar klanten, medewerkers en de **maatschappij**. We helpen als het misgaat en **voorkomen** dat het misgaat.

Om de continue verbetering van de medewerkersbeleving te borgen, gebruiken we het principe van 'de stem van de medewerker'. Dit betekent dat we blijvend in gesprek zijn met de medewerker, door het jaar heen en op verschillende manieren.

OPBOUW PERSONEELSBESTAND

Met name door de groei van het aantal klanten is het aantal medewerkers in 2021 opnieuw toegenomen. Dit keer met 18. Op 31 december 2021 waren er 286 (253 fte) medewerkers in dienst bij ZLM.





We zijn er voor elkaar

Ons werkgeverschap is erop gericht dat onze medewerkers plezier hebben in hun werk, vitaal zijn, een goede werk- en privébalans hebben en dat zij actief kunnen werken aan hun loopbaanontwikkeling.

De verdeling van het aantal FTE's per afdeling is als volgt:

	2021	2020
Directie	2	2
Ondersteuning Verzekeringszaken	4	-
Ondersteuning Algemeen	7	-
Kwaliteit en Risicobeheer	8	11
Advies & Acceptatie	57	52
Financiën & Facilitair	16	16
Informatiemanagement	34	31
Marketing & Communicatie	7	7
Schade	84	80
Stichting Rechtsbijstand ZLM	34	36
	253	236

Doordat de inrichting van de organisatie op een aantal punten is veranderd in 2021, is de vergelijking in bovenstaande tabel met vorig jaar lastig te maken. In het team 'ondersteuning verzekeringszaken' vallen Veiligheid & Preventie, Business Analyst en Projectleider. Onder de 'ondersteuning algemeen' vallen het directiesecretariaat, HR en Interne Audit.

Door de groei van de organisatie en de strengere eisen van DNB aan onze organisatie is niet alleen het aantal medewerkers toegenomen, maar zijn er ook nieuwe teams geformeerd, zoals bijvoorbeeld HR, Veiligheid & Preventie en Speciale Zaken. We zien dat in deze nieuwe teams veel interne medewerkers zijn benoemd.

DIVERSITEIT

ZLM gelooft in gelijke kansen voor iedereen en in diversiteit in de breedste zin van het woord. Als er een vacature vrijkomt in de directie of in het managementteam wordt gekeken naar de balans tussen mannen en vrouwen en is het streven om bij gelijke geschiktheid een vrouw te benoemen.

Onze brancheorganisatie, het Verbond van Verzekeraars, heeft in 2020 het Charter Diversiteit ondertekend. Dit charter richt zich op vijf dimensies van diversiteit: gender, etnische/culturele diversiteit, LHBTI, arbeidsvermogen en leeftijd. Hoewel ZLM dit charter onderschrijft, is er geen expliciet diversiteitsbeleid. Iedereen is welkom bij ZLM, het belangrijkste criterium bij werving is een dienstverlenende instelling, omdat klanttevredenheid onze primaire focus is. Met de komst van HR wordt er gekeken naar een actief beleid om diversiteit en inclusie te bevorderen in de komende jaren. Vooralsnog werven wij niet actief in een bepaalde doelgroep, maar richten wij ons op iedereen. De verdeling tussen mannen en vrouwen is als volgt:

	2021		2020	
	Man	Vrouw	Man	Vrouw
RvC	3 (60%)	2 (40%)	3 (60%)	2 (40%)
Directie	2 (100%)	0 (0%)	2 (100%)	0 (0%)
Afdelingshoofden	6 (75%)	2 (25%)	6 (100%)	0 (0%)
Teamleiders	13 (81%)	3 (19%)	10 (71%)	4 (29%)
Overig	103 (40%)	157 (60%)	97 (39%)	149 (61%)

De gemiddelde leeftijd van alle medewerkers is 40 jaar (2020:40 jaar). Het gemiddelde aantal dienstjaren is 12.

HOE WERKEN WIJ AAN ONZE MEDEWERKERSTEVREDENHEID?

Tevredenheid van de medewerkers wordt via vier pijlers nader ingevuld: gezondheid & energie, kennis & kunde, motivatie & betrokkenheid en werk & privé balans.

Gezondheid & Energie (vitaliteit)

Doordat in 2021 weer veel moest worden thuisgewerkt hebben wij extra aandacht besteed aan gezond werken. Dit hebben we gedaan door aan alle medewerkers een workshop ‘Gezond werken’ aan te bieden. De lifestylecoach die sinds 2016 aan ZLM is verbonden heeft ook in 2021 meerdere medewerkers ondersteund. Ook werden in 2021 evolutiegesprekken gevoerd, waarin vitaliteit, werk- en privébalans en opleidingen aan de orde kwamen.

Ook in de arbeidsomstandigheden bij de medewerkers thuis stimuleren we vitaliteit. We hebben onze medewerkers voorzien van een goede stoel en een zit/stabureau. Ook geldt nog steeds de regel dat er niet structureel wordt overgewerkt. Wanneer dit in piekperiodes toch nodig is, dan passen we de planning er op aan.

De medewerkerstevredenheid is in 2021 licht gedaald, onder andere door het thuiswerken. Medewerkers missen het contact met hun collega’s en de goede sfeer op het kantoor. Begin 2021 hebben we daarom voor alle leidinggevendenden een workshop gehouden over online betrokkenheid met hun medewerkers om hen hiervoor betere handvatten te geven en samen het gesprek aan te gaan. Het ziekteverzuim is in 2021 iets gestegen ten opzichte van 2020, maar opnieuw erg laag.

	2021	2020	2019	2018	2017
Aantal verzuimdagen	3.218	2.647	2.520	2.567	1.996
Ziekteverzuim totaal %	3,10	2,73	2,66	3,21	2,59
Meldingsfrequentie	0,79	0,68	0,97	1,03	1,12

In 2021 konden medewerkers een zogenaamde financiële foto laten maken: zij konden door een onafhankelijke adviseur hun financiële situatie in beeld laten brengen, met name in relatie tot het pensioen. Een groot aantal medewerkers, 161 in 2021, waaronder ook veel jongeren, heeft van deze mogelijkheid gebruik gemaakt. In 2021 is ZLM overgegaan naar een nieuw pensioensysteem: een beschikbare premieregeling. Via pensioenwebinars hebben we alle medewerkers hierover ingelicht.

Kennis & Kunde (loopbaanontwikkeling)

De bedrijfsactiviteiten van ZLM vragen om hoogopgeleide medewerkers, die op de hoogte zijn van relevante ontwikkelingen. Daarom vinden wij het belangrijk dat medewerkers zich continu blijven ontwikkelen. Iedere medewerker maakt een persoonlijk ontwikkelplan waarin onder andere de opleidingsbehoefte in kaart wordt gebracht. De uitgaven aan opleidingen waren als volgt:

	2021	2020	2019	2018	2017
Totaal uitgaven opleidingen	€ 384.000	€ 296.000	€ 383.000	€ 308.000	€ 437.000
Aantal medewerkers	286	268	258	247	242
Gem. per medewerker	€ 1.343	€ 1.104	€ 1.484	€ 1.247	€ 1.805

In 2020 is de werkgroep Duurzame Inzetbaarheid van start gegaan met het vraagstuk ‘de toekomst van werk’. Medewerkers uit alle geledingen van de organisatie zijn in deze werkgroep vertegenwoordigd. In 2021 heeft deze werkgroep het onderwerp ‘stimuleren om te leren’ opgepakt. Daarin wordt gekeken hoe we het belang van leren kunnen benadrukken, bewustwording kunnen creëren bij medewerkers en ze vervolgens te activeren om er daadwerkelijk mee aan de slag te gaan.

Motivatie & Betrokkenheid (werkplezier)

Omdat betrokken medewerkers tot betere bedrijfsvoering en hogere klanttevredenheid leidt, wil ZLM graag bevlogen en betrokken medewerkers. Inspraak van medewerkers in het beleid is hierbij belangrijk. Omdat we een platte organisatie zijn, zijn de communicatielijnen kort. Via ons intern communicatieplatform OnderonZ brengen we medewerkers op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen, vragen we om hun input en feedback daarop en faciliteren we interactie tussen medewerkers onderling. Omdat de inmiddels traditionele lunchsessies (medewerkers lunchen dan met directie en worden bijgepraat over allerlei ontwikkelingen) als gevolg van corona niet plaats konden vinden, hebben we in 2021 online sessies gehouden. Er is gesproken over het te realiseren Veiligheidspark, de uitbreiding van het kantoor, diverse HR-zaken, het pensioen, professionaliseren staffuncties en een update van ons strategisch plan.

Werk en privé balans

Een goede werk- en privébalans is essentieel. Situaties op het werk of in het privéleven kunnen deze balans verstoren. ZLM wil graag dat hun medewerkers tijd hebben voor een privéleven. We meten de werkdruk en bespreken dit. Iedereen krijgt elk jaar de gelegenheid om zijn werkpatroon aan te passen. We denken met de medewerker mee hoe we een verstoorde balans kunnen herstellen.

HR CYCLUS

Jaarlijks voert de leidinggevende met de medewerker een evolutiegesprek, waarvan de medewerker zelf het verslag invult. Zo wil ZLM stimuleren dat het een gedeelde verantwoordelijkheid is. Hierin wordt onder andere aandacht besteed aan de hierboven genoemde vier onderwerpen. Er worden concrete afspraken gemaakt. Een vast onderdeel hiervan is het opleidingsplan waarbij het accent kan liggen op kennis of op vaardigheden. Zeker bij medewerkers die nog niet zo lang in dienst zijn wordt tussentijds regelmatig geëvalueerd. Aan het eind van het jaar vindt het beoordelingsgesprek plaats. In het HR-systeem Visma kunnen medewerkers verlof aanvragen, ziekmeldingen doorgeven, salarisstroken bekijken, gegevens inzien en declaraties indienen. Dit systeem is ook in een app beschikbaar voor de medewerkers. We zijn tevreden over dit systeem en willen in de toekomst hier nog meer mogelijkheden uit halen.

SAMENWERKING MET DE ONDERNEMINGSRAAD

ZLM heeft een OR waarmee de betrokkenheid en inspraak wordt vergroot. In 2021 heeft de directie met de OR onder andere over de volgende onderwerpen gesproken:

- Corona
- Herinrichting afdeling Rechtsbijstand Algemeen
- Herinrichting afdeling schade n.a.v. introductie directe schadeafwikkeling
- Leasefietsregeling
- Pensioenregeling & financiële foto
- RI&E
- Thuiswerkregeling
- Veiligheidspark
- Werkdruk
- Wijziging organisatiestructuur

De directie en de OR zijn zeer tevreden over de samenwerking en de rol die de OR speelt in het bereiken van de strategische doelen. De OR kreeg in 2021 één adviesaanvraag (Transitie team Speciale Zaken) en één instemmingsverzoek (Wijziging Beloningsbeleid).

BIJDRAGE AAN DE SAMENLEVING.

ZLM vindt het belangrijk om betrokken te zijn bij de samenleving. We geven hier concreet invulling aan door maatschappelijke, regionale projecten te ondersteunen met een financiële bijdrage. Externen kunnen een aanvraag indienen, maar ook collega's kunnen een goed doel of project onder de aandacht brengen. Daarnaast kunnen medewerkers van ZLM onder werktijd vrijwilligerswerk doen. Tot slot zijn we bezig om een Veiligheidspark op te zetten, om zo bij te dragen aan veiligheid in het verkeer en in en rondom het huis. In het hoofdstuk Preventie gaan we dieper in op dit Veiligheidspark. Op al deze manieren willen we een positieve impact hebben op de maatschappij.

ONDERSTEUNING PROJECTEN

Een werkgroep van 8 medewerkers van ZLM beoordeelt de aanvragen voor financiële ondersteuning. In 2021 kwam deze werkgroep 5 keer bij elkaar. Het MVO-budget bedraagt € 50.000 per jaar. Voor de beoordeling van de aanvragen heeft de werkgroep richtlijnen opgesteld. Eén van de richtlijnen is dat het goede doel binnen Zeeland of Brabant moet vallen. Daarnaast zoekt de werkgroep bij het beoordelen van de aanvragen aansluiting bij de thema's uit het ESG-beleggingsbeleid van ZLM:

- gezondheid en welzijn
- schoon drinkwater en sanitaire voorzieningen
- duurzame en betaalbare energie
- fatsoenlijke banen en economische groei
- duurzame consumptie en productie

Een aanvraag voor financiële ondersteuning van een project dat onder één van deze vijf doelen valt, kan ook buiten de regio's Zeeland en Brabant plaatsvinden. In dat geval kunnen projecten binnen Nederland, Europa of zelfs wereldwijd worden gesteund door middel van een financiële bijdrage.

Donaties vanuit het fonds

In 2021 ontvingen 37 (2020: 60) goede doelen een donatie vanuit het fonds. Door corona hebben we minder aanvragen voor ondersteuning ontvangen. Daarom hebben we ook een oproep gedaan onder medewerkers om goede doelen op te geven. In 2021 hebben de volgende goede doelen een financiële bijdrage van gezamenlijk € 15.000,- gekregen:

- Ronald McDonald Kinderfonds
- Koninklijke Nederlandse Redding Maatschappij Zeeland
- KWF kankerbestrijding

Meerdere stichtingen hebben ons een bedankje gestuurd als blijk van waardering.

VRIJWILLIGERSACTIVITEITEN

Sinds 2020 wordt vanuit de werkgroep MVO met veel plezier invulling gegeven aan het organiseren van vrijwilligersactiviteiten. De werkgroep heeft in september 2020 met rolstoelbewoners van Ter Valcke een stadswandeling door Goes gemaakt en koffie gedronken in een restaurant. Het plan was om in 2021 soortgelijke activiteiten meermaals per jaar aan te bieden aan medewerkers, waarbij deze zich kunnen inschrijven als vrijwilliger. Helaas gooide corona roet in het eten, waardoor er in 2021 geen vrijwilligersactiviteiten zijn uitgevoerd.

ZEEUWS PARTICIPATIE FONDS

ZLM ziet haar bijdrage aan het Zeeuws Participatie Fonds (ZPF) ook als een bijdrage aan de samenleving. ZLM neemt voor € 1.271.000 deel in dit fonds. Dit fonds, waarin naast ZLM ook de Provincie Zeeland en andere ondernemingen participeren, heeft inmiddels een forse omvang en voorziet startende en doorstartende bedrijven in Zeeland van hoog risicodragend kapitaal.

VEILIGHEID EN PREVENTIE.

ZLM heeft naast het verzekeren en uitkeren bij schade ook veel aandacht voor veiligheid en preventie. Natuurlijk zijn we er voor klanten bij een schadegeval, maar liever voorkomen we schade en bovenal het persoonlijk leed dat er vaak bij komt kijken. Het voorkomen van ongevallen en schade levert ook voor de samenleving voordelen op.

SCHADE VOORKOMEN

ZLM wil als verzekeraar en deelnemer aan de maatschappij een actieve bijdrage leveren aan een veilige samenleving. Wij willen dat onze klanten zich veilig voelen, thuis en onderweg, door de bewustwording over de risico's te vergroten en hen perspectief te geven hoe te handelen bij die risico's. Dit doen wij op verschillende manieren. Vanuit het ZLM Preventiefonds organiseren we preventie-activiteiten en zijn we op zoek naar initiatieven en partnerships die door ZLM kunnen worden ondersteund. Eind 2021 is een manager Veiligheid & Preventie aangesteld, zodat onze activiteiten op dit gebied nog meer aandacht krijgen en we nieuwe activiteiten kunnen gaan ontplooiën. In 2021 ondervonden de preventieactiviteiten wederom veel hinder van de COVID-19 maatregelen. Hierdoor hebben we helaas veel preventie trainingen en activiteiten moeten uitstellen of annuleren. Desondanks zijn de onderstaande preventieactiviteiten uitgevoerd.

GRIP

ZLM biedt jonge automobilisten rijvaardigheidstrainingen onder de naam GRIP. Dit is een verkeerseducatieproject in samenwerking met ROVZ (Regionaal Orgaan Verkeersveiligheid Zeeland) en richt zich op jonge automobilisten in de leeftijd 18-27 jaar. In 2021 hebben we 22 trainingen georganiseerd en hebben 560 jonge automobilisten deelgenomen. Gemiddeld werd deze training met een 8,1 gewaardeerd. In 2020 en 2021 konden

door COVID-19 de GRIP junior trainingen gericht op middelbare scholieren in de leeftijd van 14-17 jaar niet doorgaan. We hopen die in 2022 weer op te kunnen starten.

RIJVAARDIGHEIDSTRAININGEN

Ieder jaar organiseren wij rijvaardigheidstrainingen voor verschillende doelgroepen. De deelnemers betalen zelf een kleine bijdrage. In 2021 konden we door de COVID-19 maatregelen een beperkt aantal trainingen geven, velen hebben we noodgedwongen moeten annuleren. In 2021 zijn er 2 (2020: 6) caravantrainingen georganiseerd, 3 (2020: 6) verkeerspraktijkdagen voor 65-plussers, 2 (2020: 4) campertrainingen en 1 (2020: 2) Auto te Water training. De gemiddelde scores van al onze trainingen waren tussen 8,1 en 8,6.

VEILIGHEIDSPARK

In 2021 zijn we gestart met de aanleg van ons Veiligheidspark. De verwachting is dat we eind 2022 het park in gebruik gaan nemen. Op dit park kunnen we verschillende trainingen geven en wordt het mogelijk om veel te ervaren en te beleven. Het Veiligheidspark zal gaan fungeren als een kenniscentrum waar we onze kennis en ervaring op het gebied van veiligheid en preventie samenbrengen en delen met provincies, gemeenten en maatschappelijke organisaties. Het Veiligheidspark zal ook voor niet-klanten beschikbaar zijn, bijvoorbeeld voor trainingen voor scholieren.

VOORLICHTING VIA SOCIAL MEDIA

Via verschillende social media kanalen wil ZLM zo veel mogelijk mensen bereiken met aandacht voor veiligheid en preventie. Voorbeelden hiervan zijn, Instagram en Facebook berichten over het juist afstellen van autospiegels, anti-inbraaktips, het voorkomen van stormschade en veilig barbecueën. Ook op de ZLM website, in het ZLM Magazine en in de e-mail nieuwsbrief besteden we aandacht aan veiligheid en preventie.

SAMENWERKING MET ANDERE PARTIJEN

We werken veel samen met ROVZ (Regionaal Orgaan Verkeersveiligheid Zeeland) en zijn aangesloten bij het landelijke MONO-convenant. Met ingang van 2019 is ZLM lid van de Raad van Advies van de landelijke stichting S.A.F.E. (Stichting Aanpak Fiets- en E-bikediefstal) die zich inzet om het aantal fietsdiefstallen terug te dringen, de aangiftebereidheid te verhogen en de economische en sociale schade terug te dringen.

E-DRIVER

We willen meer klanten bereiken om de rijvaardigheid en verkeersveiligheid te bevorderen. Naast de fysieke trainingen heeft ZLM daarom in 2020 in samenwerking met e-Driver digitale trainingen via e-learning ontwikkeld. Het gebruik van hun online platform voor het opfrissen van verkeerskennis van automobilisten was een succes, daarom hebben wij in 2021 deze training aan al onze klanten gratis aangeboden. Ruim 5.500 (2020: 2.000) klanten hebben meegedaan en tezamen hebben ze ruim 80.000 (2020: 16.000) trainingen gevolgd.

DUURZAAM EN VERANTWOORD BELEGGEN

ZLM wil met haar beleggingsportefeuille van € 418 miljoen bijdragen aan het creëren van positieve maatschappelijke impact. Naast de financiële aspecten nemen wij daarom milieu-, sociale en governance-aspecten (ESG) mee in onze beleggingskeuzes. Wij geven hier concreet invulling aan met ons ESG-beleggingsbeleid. Met dit beleid onderschrijven wij de Code Duurzaam Beleggen en het IMVO-convenant.

In de praktijk betekent dit dat ESG-factoren integraal onderdeel uitmaken van ons beleggingsproces. Bij beleggingskeuzes wordt de ESG-impact beoordeeld, naast de impact op rendement, risico, vereist kapitaal en liquiditeit.

De uitvoering van het ESG-beleggingsbeleid is uitbesteed aan Kempen Capital Management, onze fiduciair manager. Wij toetsen of de ESG-activiteiten van de fiduciair manager voldoende zijn en aansluiten bij ons beleid. Indien nodig sturen wij bij.

AMBITIE

Een duurzame financiële zekerheid voor onze leden staat centraal. Met het ESG-beleggingsbeleid wensen wij ook een bijdrage te leveren aan een duurzame leefbare wereld. Wij streven ook naar concrete bijdragen door regionale en internationale duurzaamheidsprojecten te ondersteunen. Naar onze overtuiging resulteert dit beleid in een beter risico/rendementsprofiel.

GOVERNANCE

Het managementteam van ZLM stelt de doelstelling, de strategie en het ESG-beleggingsbeleid vast en toetst of de uitvoering binnen de beleidskaders plaatsvindt. De fiduciair manager geeft advies en implementeert het ESG-beleid in de beleggingen onder beheer en rapporteert hierover. Daarnaast draagt de fiduciair manager bij aan de kennis en inzichten van ZLM over verantwoord beleggen. De beleggingscommissie monitort op basis van kwartaalrapportages en het jaarlijkse ESG-verslag of het beleid wordt uitgevoerd zoals dat is bedoeld.

De beleggingscommissie had in 2021 de volgende samenstelling:

- De heer J.A.C. Adriaanse RA
- De heer drs. O.W.A. Monshouwer
- De heer M.C. Schroevers, voorzitter
- De heer R.M.L. van der Zee, externe adviseur, namens Triple A

MAATSCHAPPELIJKE AMBITIE

Wij proberen met onze beleggingen een zo gedegen mogelijk rendement te behalen, maar hebben daarbij ook aandacht voor maatschappij, mens en milieu. Onze ambitie is vertaald in verschillende onderdelen:

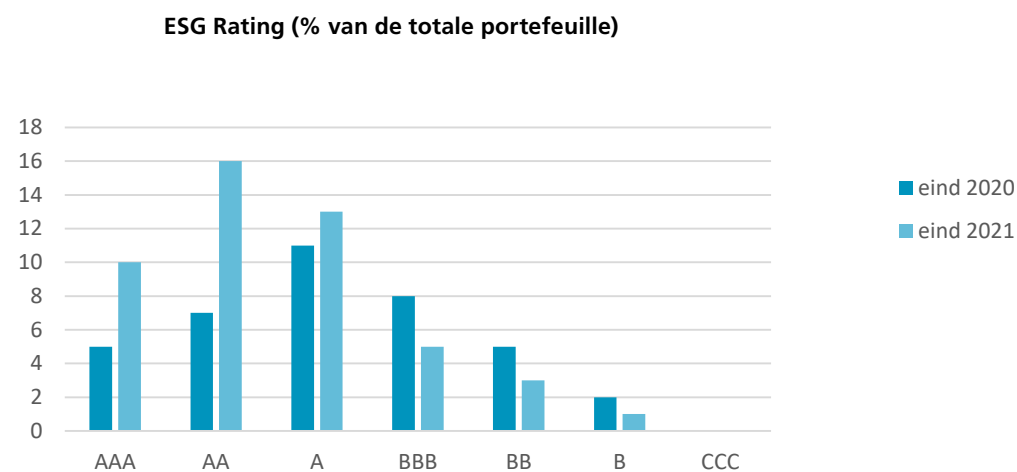
- ZLM streeft er naar om (potentiële) negatieve impact op samenleving en milieu te identificeren, te mitigeren en te voorkomen.
- ZLM zet zich gericht in om een positief maatschappelijk rendement te realiseren met bijzondere aandacht voor klimaat.
- ZLM wil een significante bijdrage leveren aan de Sustainable Development Goals.
- Thema klimaat krijgt specifieke aandacht.

UITVOERING

Diverse uitvoeringsvormen kunnen invulling geven aan het ESG-beleid. ZLM heeft gekozen voor screening, uitsluiting, best-in-class, dialoog en stemmen (engagement) en impact beleggen. De uitvoeringsvormen worden hierna kort toegelicht

Screening

Op kwartaalbasis worden onze beleggingen in aandelen en bedrijfsobligaties op look through basis gescreend. De screening vindt plaats op basis van uitsluitingscriteria, ESG-ratings en UN Global Compact criteria conform MSCI ESG Research. De MSCI ESG ratings zijn ontworpen om investeerders een beeld te geven van de ESG-risico's waaraan bedrijven blootgesteld staan en hoe zij hier mee omgaan. Bedrijven worden beoordeeld op basis van een aantal thema's, zoals CO2-uitstoot, bedrijfsethiek en werkomstandigheden. De uitkomst wordt vervolgens afgezet tegen het gemiddelde van de industrie. Hieruit volgt een score tussen AAA (hoogste score) en CCC (laagste score). De verdeling van de portefeuille naar de ESG-ratings was eind 2021 in vergelijking met eind 2020 als volgt:



Uitsluiting

Bij uitsluiting wordt niet belegd in bepaalde bedrijven of landen. Dit is feitelijk de meest eenvoudige en goedkoopste uitvoeringsvorm. Een nadeel van uitsluiting is dat niet op directe wijze wordt geprobeerd om het gedrag van ondernemingen in de gewenste richting te beïnvloeden.

ZLM past uitsluiting toe op:

- Bedrijven die zich bezighouden met de productie, toelevering, distributie en/of verkoop van controversiële wapens (clustermunitie, landmijnen, nucleaire wapens, biologische en chemische wapens).
- Bedrijven die zich bezighouden met de productie, toelevering, distributie en/of verkoop van tabak en tabak gerelateerde producten.
- Bedrijven die de UNGC-principes of OESO-richtlijnen (mensen- of arbeidsrechten, ernstige milieuschade of ernstige fraude) materieel en structureel schenden.

Op onze website is een lijst opgenomen van de bedrijven waarin we, op basis van dit uitsluitingscriterium, niet beleggen.

Voor de uitsluiting is een identificatie door MSCI ESG Research leidend. Indien een dergelijke onderneming in een beleggingsfonds is vertegenwoordigd, wordt met de fondsmanager een dialoog gestart met het doel om die positie te verkopen.

Best-in-class

Wij kiezen ervoor om waar mogelijk een best-in-class aanpak te hanteren. Met deze aanpak wordt er naar gestreefd om alleen te beleggen in ondernemingen die goed scoren op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen. Het best-in-class beleid wordt vormgegeven door de selectie van ondernemingen op basis van de reeds genoemde ESG-ratings. Na de "best-in-class" implementatie van de Europese aandelen in 2020 is dit in 2021 ook voor wereldwijde aandelen doorgevoerd. Hiermee is de gehele allocatie naar aandelen ontwikkelde landen en bedrijfsobligaties vanaf mei 2021 belegd op basis van "best-in-class".

Dialoog en stemmen

Wij zijn ons bewust van de invloed die wij als belegger kunnen uitoefenen en zien het als onze maatschappelijke verantwoordelijkheid om bewust invulling te geven aan stemgedrag op aandelen en het aangaan van de dialoog met ondernemingen. Gezien de omvang van onze beleggingen steunen we voor de uitoefening van beide instrumenten volledig op onze fiduciair manager. Onze vermogensbeheerder voert een actieve en continue dialoog met fondsmanagers over het ESG beleid, en probeert via stemmen bij aandeelhoudersvergaderingen invloed uit te oefenen op verduurzaming van het beleid van organisaties.

Het voeren van dialoog betekent in ons geval dat de fiduciair manager direct met individuele bedrijven gesprekken voert om tot een duurzamer ondernemingsbeleid te komen. Ondernemingen die op de uitsluitingslijst staan, die een zeer lage ESG-rating hebben of die een UNGC-fail hebben, zijn onderdeel van de dialoog. Er wordt ook aangesloten

bij collectieve engagementtrajecten waar institutionele beleggers en/of belangenorganisaties gezamenlijk een verbetering van het beleid met betrekking tot maatschappelijk verantwoord ondernemen bij bedrijven of overheden proberen te realiseren. Indien de engagement aanpak niet helpt om een onderneming tot een beter ESG-beleid te brengen dan kan besloten worden om de onderneming ook op de uitsluitingslijst te plaatsen. Een belegging in de onderneming wordt dan uitgesloten tot het moment dat er voldoende verbeteringen zichtbaar zijn.

Beleggingsfondsen in onze beleggingsportefeuille voeren hun eigen stembeleid, waarbij zij zelf stemmen of gebruik maken van proxy voting service providers. Het stembeleid maakt onderdeel uit van de dialoog die de fiduciair manager onderhoudt met de fondsmanagers. Hierbij wordt gestreefd naar toenemende transparantie van het stembeleid.

Impact beleggen en 'do good'

Impact beleggen is een investering in thema's of bedrijven die een oplossing bieden op een specifiek duurzaamheidsvraagstuk. Naast financieel rendement wordt ook gestreefd naar sociaal en/of ecologisch rendement. Vaak wordt een thema gerelateerd aan één van de 17 Duurzame Ontwikkelingsdoelen van de VN (de Sustainable Development Goals, de SDG's). In 2019 heeft ZLM zich in het kader van het ESG-beleggingsbeleid aangesloten bij de Global Impact Pool. Dit beleggingsfonds heeft als missie "Het leveren van een positieve bijdrage aan de oplossing van wereldwijde problemen rondom voeding, levensonderhoud en klimaatverandering". Via onze impact-beleggingen richten wij ons met name op:

- SDG 3: Goede gezondheid en welzijn;
- SDG 6: Schoon water en sanitair;
- SDG 7: Betaalbare en duurzame energie;
- SDG 8: Eerlijk werk en economische groei;
- SDG 12: Verantwoorde consumptie en productie.

ESG IMPLEMENTATIE

Bevorderen van een klimaatneutrale economie

We willen de transitie naar een klimaatneutrale economie bevorderen door ons als betrokken aandeelhouder op te stellen en een duurzaam beleid te voeren. Via onze fiduciaire vermogensbeheerder zijn we samen met andere financiële instellingen aangesloten bij de Climate Action 100+. Via dit initiatief worden bedrijven in CO2-intensieve sectoren aangesproken om de opwarming van de aarde te beheersen en de transitie te maken richting een klimaatneutrale economie. In een aantal van deze bedrijven beleggen wij via onze aandelenfondsen en bedrijfsobligatiefondsen.

De totale CO2-voetafdruk van onze beleggingen in de categorieën aandelen, bedrijfsobligaties en beursgenoteerde vastgoedbeleggingen wordt sinds eind 2019 jaarlijks gemeten. Deze CO2-voetafdruk heeft betrekking op de uitstoot die ondernemingen zelf hebben veroorzaakt (scope 1 en 2) in bijvoorbeeld productiefaciliteiten, kantoren, logistiek en personeelsreizen. Bij onze aandelen in ontwikkelde landen hebben we een CO2-reductie weten te realiseren van meer dan 50% door beleggingsfondsen te selecteren die zich expliciet richten op het terugbrengen van de CO2-voetafdruk. Voor onze beleggingen in aandelen in opkomende landen en in bedrijfsobligaties gaan we ook kijken naar alternatieve invullingen om onze CO2-voetafdruk verder te verkleinen.

Groene obligaties

In 2021 is binnen de staatsobligatie-allocatie € 5 miljoen belegd in groene EU-obligaties. Groene obligaties zijn obligatie-uitgiften waarvan de opbrengst wordt gebruikt voor maatschappelijke doeleinden zoals CO2e-reductie (bijvoorbeeld investeringen in groene energie of openbaar vervoer) of sociale doeleinden zoals sociale huisvesting. We hebben de ambitie om deze allocatie uiteindelijk te verhogen naar ca. € 15 miljoen.

Geldmarktfondsen

Een gedeelte van ons belegd vermogen (per eind 2021 ca. € 22 miljoen) wordt belegd in kortlopende leningen via zogenaamde geldmarktfondsen. In 2021 hebben zijn we van geldmarktfonds veranderd vanwege duurzaamheidsafwegingen. In het nieuwe geldmarktfonds worden de 25% slechtst scorende bedrijven op gebied van milieu uitgesloten. Ook gebruikt de fondsbeheerder 5% van hun netto inkomsten om CO2-compensatie te kopen.

Nederlands woninghypotheken

Bij onze beleggingen in woninghypotheken wordt de beheerder beoordeeld op sociale aspecten en op klimaataspecten. Het sociale aspect betreft de ondersteuning aan klanten met een betalingsachterstand en bij dreiging daarvan. Het klimaataspect betreft de financiering van de verduurzaming van woningen. Het Aegon-hypothekenfonds, waarin wij zijn belegd, doet dit door het aanbieden van duurzaamheidsdepots. Met dit depot kan een consument geld lenen om de woning te verduurzamen. Voorbeelden hiervan zijn het aanbrengen van gevel- en dakisolatie, dubbel glas, HR-ketels, warmtepompen en zonnepanelen.

Impact via impact-beleggen

De belegging in de Global Impact Pool heeft eind 2021 een waarde van € 21,8 miljoen. Het gerealiseerde impactresultaat wordt hierbij expliciet gemeten in termen van bijvoorbeeld de hoeveelheid opgewekte groene energie, aantal kubieke meters bespaard water en het aantal consumenten dat bereikt is met betaalbare gezondheidszorg. De met deze investering gerealiseerde impact is weergegeven in de plaat op de volgende pagina.



Dit betreft de impact van het ZLM aandeel in de Global Impact Pool in het jaar 2020 (data 2021 is nog niet beschikbaar).

FINANCIËLE RESULTATEN •

ALGEMEEN

Het boekjaar 2021 is afgesloten met een positief resultaat voor belasting van € 25,9 miljoen. Dit resultaat bestaat uit een technische resultaat van € 7,7 miljoen en een niet-technisch resultaat van € 18,2 miljoen. Het resultaat is € 3,6 miljoen lager dan het resultaat over 2020 maar opnieuw erg goed. Het technisch resultaat is € 10,8 miljoen lager dan vorig jaar, het niet-technische resultaat is € 7,2 miljoen hoger dan 2020.

Verzekeringstechnisch gezien was 2021 voor een onderlinge verzekeraar een goed jaar. De combined ratio voor alle verzekeringsbranches totaal komt uit op 94,2%. De branches Motorrijtuigen WA en Aansprakelijkheid Particulieren hebben echter een combined ratio boven de 100%. Alle overige branches scoren mooie ratio's.

Voor 2021 zijn in onderstaande tabel de schaderatio's en netto combined ratio's opgenomen.

	Schaderatio		Combined ratio	
	2021	2020	2021	2020
Motorrijtuigen WA	86,2%	67,7%	111,8%	92,6%
Motorrijtuigen Casco	54,1%	51,1%	79,9%	76,4%
Ongevallen en ziekte	51,7%	26,0%	78,8%	52,3%
Brand	55,6%	63,7%	82,9%	90,4%
AVP	89,5%	59,3%	116,8%	86,2%
Rechtsbijstand	66,2%	83,2%	94,3%	110,8%

Deze ratio's zijn op basis van de cijfers van ZLM enkelvoudig

In de volgende paragrafen gaan we nader in op het technische resultaat. Hierbij volgen we, tenzij anders vermeld, de geconsolideerde jaarrekening 2021.

TECHNISCH RESULTAAT

De ontwikkeling van het geconsolideerde technisch resultaat (resultaat schadeverzekering) ten opzichte van 2020 vertoont het volgende beeld:

	2021	2020	verschil
Technisch resultaat	€	€	€
Motorrijtuigen WA	-5.459	3.983	-9.442
Motorrijtuigen Casco	6.908	7.904	-996
Ongevallen en ziekte	1.607	3.724	-2.117
Brand	4.786	2.575	2.211
AVP	-692	568	-1.260
Rechtsbijstand	507	-259	766
	7.657	18.495	-10.838

BATEN

In 2021 zette de groei van de bruto premie verder door. In totaal steeg de bruto-premie van € 134,1 miljoen naar € 138,4 miljoen, een groei van 3,2%. De totale baten zijn zo goed als gelijk aan die van 2020. De verdiende premie eigen rekening is, als gevolg van een stijgende premievoorziening, niet gestegen ten opzichte van 2020. De aan de technische rekening toegerekende beleggingsopbrengsten zijn iets hoger dan in 2020. In 2021 zijn de beleggingsopbrengsten, net als in 2020, toegerekend op basis van een rentepercentage van 0,25%.

Het aantal verzekerde voertuigen steeg in 2021 met 8.509 tot 298.066. Het aantal WA-dekkingen nam toe met 1,8%. Voor Casco komt dit percentage uit op 3,5% groei.

De verdiende premie van de branches Motorrijtuigen WA en Casco samen bleef gelijk. De bruto WA-premie steeg met € 0,5 miljoen (1,0%). Eind 2021 is er voor WA een premietekortvoorziening van € 2,5 miljoen gevormd waardoor de verdiende premie in 2021 per saldo € 3,0 miljoen lager uitkomt dan in 2020.

De bruto premie Casco is met € 36,8 miljoen € 1,0 miljoen hoger dan in 2020. Het aantal beperkt-cascodekkingen steeg met 7,4% tot 56.823. Het aantal fiets-verzekeringen is met 50% toegenomen tot 10.490. Deze verzekeringen worden onder de casco dekking geregistreerd.

Bij de branche Ongevallen en Ziekte is de brutopremie iets toegenomen ten opzichte van het jaar hiervoor. Door een hogere herverzekeringspremie voor SVI is de verdiende premie echter lager dan in 2020. Het aantal SVI-polissen is in 2021 met 2,6% gestegen tot 214.426. Het streven is om alle WA-verzekerden aan een SVI-polis te helpen zodat bij een ongeval met letsel de verzekerde terecht kan bij de eigen verzekeraar.

De branche Brand laat in 2021 een groei van de verdiende premie zien van 5,0%. De aanhoudende groei van het aantal polissen Woonhuis (5,0%) en Inboedel (4,4%) zorgt voor een stijging van de bruto premie. Bij de prolongatie in mei 2021 zijn geen premiewijzigingen doorgevoerd anders dan de jaarlijkse indexatie. De herverzekeringspremie voor Woonhuis en Inboedel is meegegroeid met de toegenomen verzekerde risico's en is daardoor iets hoger dan vorig jaar.

AVP (aansprakelijkheidsverzekering particulieren) heeft een groei in aantal polissen laten zien van 4,3%. Het aantal polissen Rechtsbijstand is gegroeid met 6,5%.

Het bedrag aan pakketkorting is hoger dan vorig jaar. In 2021 ontvingen ruim 140.000 klanten, 5.000 meer dan in 2020, een bedrag van in totaal € 9,8 miljoen aan pakketkorting.

De ontwikkeling van de verdiende premie 2021 ten opzichte van 2020 vertoont het volgende beeld:

	2021	2020	mutatie
Verdiende premies	€	€	€
Motorrijtuigen WA	47.657	50.633	-2.976
Motorrijtuigen Casco	34.748	33.554	1.194
Ongevallen en ziekte	7.524	7.774	-250
Brand	27.961	26.619	1.342
AVP	4.159	3.994	165
Rechtsbijstand	5.110	4.513	597
	127.160	127.087	73

LASTEN

De schadelast en de bedrijfskosten zijn in totaal € 10,9 miljoen hoger dan in het jaar 2020. De schade eigen rekening is met € 86,2 miljoen € 9,9 miljoen hoger dan in 2020. De schaderatio is op totaalniveau 68,0%. Deze is, met name door een hogere schaderatio bij de branche WA, hoger dan in 2020 (60,0%).

De schadelast is voor Motorrijtuigen WA € 7,0 miljoen hoger en voor Casco € 1,5 miljoen hoger dan 2020. De schadefrequentie Motorrijtuigen is met 11,0% in 2021 net als in 2020 (10,4%) opvallend gunstig. Na een als gevolg van COVID-19 gunstig schadejaar 2020 laat 2021 aan de Casco-kant wederom een gunstig resultaat zien. Bij WA zien we een aanzienlijke stijging van de last. Dit wordt veroorzaakt door enerzijds een toename van het aantal schades van 9.709 in 2020 naar 11.342 (+16,8%) in 2021. Anderzijds zijn ook de voorzieningen in 2021 netto met circa € 6,8 miljoen opgehoogd tot € 85,5 miljoen (+8,5%). Ontwikkelingen in bestaande letselschade dossiers en nieuwe schadedossiers hebben hieraan bijgedragen.

De branche Brand kent ten opzichte van 2020 een daling van de schadelast met € 1,4 miljoen. De schadefrequentie Woonhuis was met 13,6% aanzienlijk lager dan in 2020 (16,0%). De schadefrequentie voor Inboedel van 8,9% was behoorlijk lager dan in 2020 (10,5%).

Bij Ongevallen en ziekte is de schadelast ten opzichte van 2020 € 1,9 miljoen hoger.

De schadelast AVP is ten opzichte van 2020 met € 1,3 miljoen toegenomen. AVP is gevoelig voor incidentele uitschieters. In 2021 zien we dit terug met als resultaat een combined ratio van 116,8%. Bij Rechtsbijstand zien we de schadelast door het min of meer gelijk blijven van de schadevoorziening afnemen ten opzichte van de schadelast in 2020.

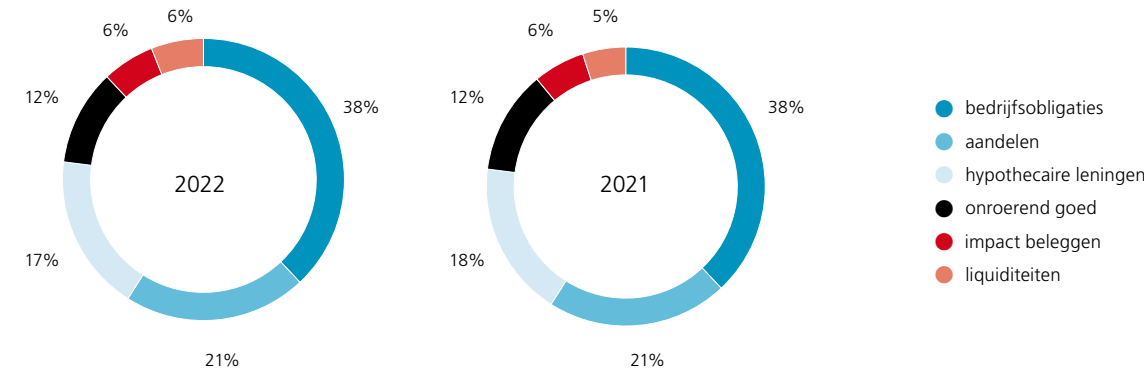
De bedrijfskosten en acquisitiekosten samen zijn in 2021 met € 1,0 miljoen toegenomen tot € 33,9 miljoen.

BELEGGINGEN

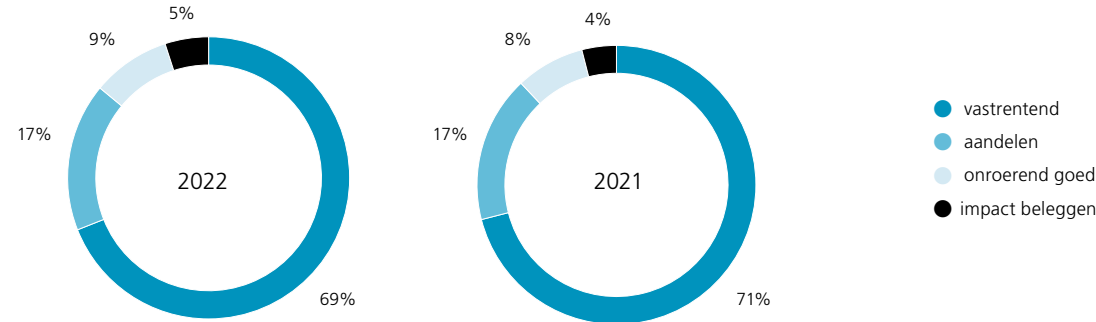
De Overige financiële beleggingen bevat belegd vermogen waarvan het beheer is uitbesteed aan Kempen Capital Management. De beleggingsportefeuille bestaat uit een Matchingportefeuille en een Rendementsportefeuille.

De Matchingportefeuille heeft als doel de technische voorzieningen af te dekken. We doen dit volledig met Nederlandse staatsobligaties met vergelijkbare rentegevoeligheid als de technische voorzieningen. De Matchingportefeuille is eind 2021 € 94,1 miljoen groot.

De Rendementsportefeuille heeft als doel het behalen van rendement op lange termijn met een aanvaardbaar risico. De rendementsportefeuille wordt ingevuld volgens de volgende norm:

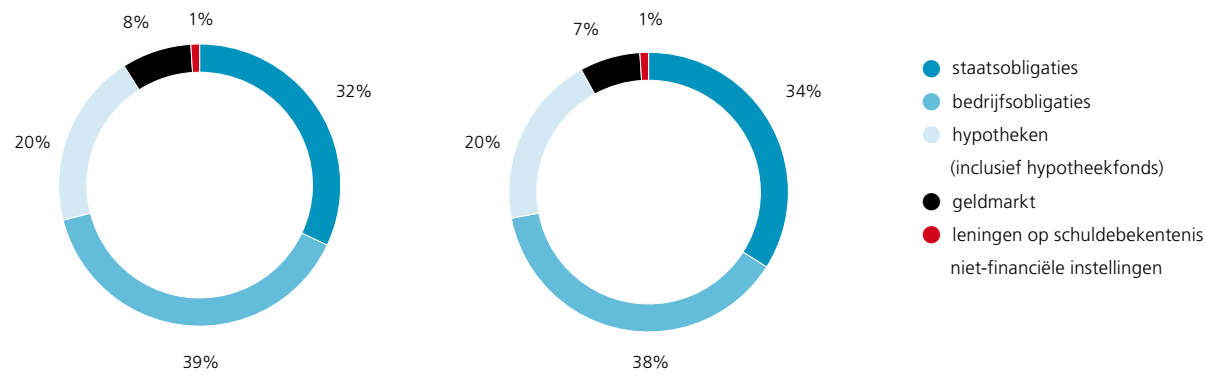


De post Overige financiële beleggingen is in 2021 met € 42,8 miljoen toegenomen tot € 418,4 miljoen. De toename komt naast een gunstige ontwikkeling van de markt door een extra storting van € 20 miljoen. De onderverdeling naar de diverse categorieën is weergegeven in de volgende grafieken.



Ten opzichte van eind 2020 is de procentuele onderverdeling naar de verschillende categorieën minimaal gewijzigd.

De vastrentende portefeuille (eind 2021 € 287,1 miljoen en eind 2020 € 265,3 miljoen) is als volgt opgebouwd:



Eind 2021 kennen de vastrentende waarden de volgende ratings:

	AAA	AA	A	BBB	<BBB	Geen
Staatsobligaties	97,9%	2,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Overige vastrentende waarden	1,3%	6,5%	22,4%	25,7%	1,3%	42,8%

De verdeling van de staatsleningen naar de landen is als volgt:

	Eind 2021	Eind 2020
Nederland	89,0%	96,0%
Europese Unie	6,0%	0%
Frankrijk	2,0%	1,0%
Duitsland	1,0%	1,0%
Oostenrijk	1,0%	1,0%
Finland	1,0%	1,0%

In 2021 is € 21,9 miljoen aan positief resultaat op beleggingen geboekt. In 2020 was dit resultaat € 11,4 miljoen positief. Overeenkomstig de gekozen systematiek is in 2021 € 0,6 miljoen positief beleggingsresultaat toegerekend aan de technische rekening. Per saldo komt dan € 21,3 miljoen beleggingsresultaat in de niet-technische rekening.

ANDERE BATEN EN LASTEN

De opbrengsten uit assurantiebemiddeling komen uit op € 2,0 miljoen. De aan deze opbrengsten toegerekende bedrijfskosten bedragen € 1,8 miljoen. De andere lasten komen uit op € 0,1 miljoen.

VENNOOTSCHAPSBELASTING

Het positieve resultaat voor belasting bedraagt in 2021 € 29,1 miljoen. De vennootschapsbelasting last is € 3,6 miljoen. Het vennootschapsbelastingtarief in de voorziening voor belastingen is aangepast van 25% naar 25,8%.



We hebben alle ingrediënten om medewerkers blij te maken

Als medewerker profiteer je van verschillende leuke extra's. We verzorgen dagelijks een gezonde gratis lunch, je krijgt korting op je verzekeringen, en we gaan regelmatig samen op pad om gezellige dingen te doen.

TOEKOMSTPARAGRAAF.

Bij het opmaken van de jaarrekening zijn we opgeschrikt door het uitbreken van de oorlog in Oekraïne. De aangrijpende beelden van de verwoestingen en vluchtende mensen raken ons diep. Zakelijk gezien wordt ZLM geraakt door de impact van de oorlog op de beurzen. We hebben als verzekeraar geen zakelijke belangen of klanten in Rusland. Een tweede impact is de mogelijke cyberdreiging die is toegenomen. DNB heeft hiervoor gewaarschuwd. Een door ons security officer gemaakte dreigingsanalyse laat ten tijde van het opmaken van de jaarrekening voor ZLM geen verhoogd risico zien.

In 2022 zal het Veiligheidspark opgeleverd worden: een bijzondere mijlpaal die een nieuw hoofdstuk in de ZLM-toekomst markeert. We breiden onze dienstverlening op het gebied van Veiligheid & Preventie hier fors en zichtbaar mee uit.

Uitbreiding zal ook plaatsvinden wat onze activiteiten op het gebied van duurzaamheid betreft. We zijn vanuit ZLM intrinsiek gedreven om onze maatschappelijke verantwoordelijkheid op dit vlak te nemen. In ons strategisch document zijn veel initiatieven genoemd op dit thema en met het aantrekken van extra capaciteit gaan we hier de komende jaren stappen maken om vanuit onze vier rollen hier nog meer invulling aan te geven. Daarnaast komt er vanuit wet- en regelgeving veel op ons af. Denk hierbij aan de Corporate Sustainability Reporting Directive, de CSRD, met veel rapportageverplichtingen op het gebied van Duurzaamheid.

Wat ook om uitbreiding vraagt is ons kantoor. Het aantal medewerkers groeit gestaag door. Zodra de activiteiten van het Veiligheidspark zijn afgerond gaan we de voorbereidingen treffen voor het uitbreiden van ons bedrijfsrestaurant en daarna van ons kantoor. We hebben dan ook meer zicht op hoe het structureel thuiswerken er uit ziet en wat dit voor nieuwe eisen aan het kantoor met zich brengt. Dat zal veel van de organisatie vergen maar net als de bouw van het Veiligheidspark ook veel energie opleveren.

En als we het dan toch over energie hebben: vanaf 2022/2023 zullen we via een zogenaamd zonnedak op het Veiligheidsgebouw (een houten constructie met 260 zonnepanelen) voor een groot deel in onze energiebehoefte zelf kunnen voorzien. Ook met onze ketenpartners (schadeherstelbedrijven) gaan we kijken welke stappen gemaakt kunnen worden om een bijdrage te leveren aan een duurzame samenleving.

Vanaf 2022 starten we met een nieuw medewerkers-onderzoek. We gaan meer aan de slag met de beleving van de medewerker: doen we betekenisvol werk, geven we voldoende om elkaar en werken we goed samen en op welke manier zijn we betekenisvol voor de samenleving? Door het gesprek met leidinggevend en medewerkers te stimuleren en faciliteren willen we bereiken dat ZLM een duurzame en stabiele werkgever is waarbij de menselijkheid tussen collega's, klanten én de maatschappij voorop staat.

Op organisatorisch vlak blijven we in beweging. Om in te spelen op enkele actuele inhoudelijke thema's als de eerder genoemde Duurzaamheid en Datakwaliteit zullen we medewerkers benoemen om invulling te geven aan deze onderwerpen. Persoonlijke aandacht staat hoog in het vaandel bij ZLM. Daarom zullen diverse grote teams gesplitst worden in twee groepen met ieder een eigen teamleider zodat individuele medewerkers de begeleiding krijgen die ze verdienen. We verwachten met kleinere teams ook beter in te spelen op onderwerpen als risicomanagement, compliance en audit die belangrijk zijn voor een verdere professionalisering van de integere en beheerste bedrijfsvoering.

In 2022 gaan we verder aan de slag met het ontwikkelen van een waardecreatiemodel. Niet om het model zelf, maar om te laten zien op welke manier wij waardevol zijn en nog meer kunnen worden in een duurzame samenleving waaraan wij graag onze bijdrage willen leveren.

ALGEMEEN

2021 gaat wederom de geschiedenisboeken in als een 'coronajaar'. Hoewel een pandemie altijd tot de mogelijkheden behoort, leek de wereld – ook dicht bij huis – nog niet goed voorbereid op de enorme gevolgen van deze pandemie. Volle ziekenhuizen, afgeschaalde reguliere zorg, verminderde toegankelijkheid van verpleeghuizen, scholen, winkels, bedrijven en kantoren, reisverboden, thuiswerken, bezoeksverboden en de 1,5 meter persoonlijke afstand hadden een enorme economische en sociale impact. Er overleden meer mensen, het ziekteverzuim was hoger, het gebruik van thuisbezorging nam fors toe en was er meer schade als gevolg van annuleringen, aansprakelijkheid en rechtsbijstand.

Toch bleef de dienstverlening van ZLM in 2021 stevig overeind en heeft ook ZLM haar steentje bijgedragen door mensen te helpen met het omgaan met risico's en waar nodig ook extra hulp geboden.

De Nederlandse economie

De ontwikkeling van de Nederlandse economie is grotendeels afhankelijk van het verloop van de coronacrisis. Zichtbaar is dat de politieke besluitvorming in relatie tot de pandemie, ertoe geleid heeft dat de impact sterk verschilt tussen bedrijven en branches. Sommige veranderingen van klantgedrag en bedrijfsvoering zullen naar verwachting geheel of gedeeltelijk een blijvend karakter krijgen. De trend van branchevervaging is versneld als gevolg van nieuwe businessmodellen.

ZLM is hierop steeds alert en zet een gedegen koers uit, risicomijdend, met alle zeilen bij, met als doel kansrijke initiatieven te blijven ontplooiën en implementeren.

Beleggen en maatschappelijk verantwoord ondernemen

Verzekeraars willen een structurele bijdrage leveren aan een duurzame wereld, en met een totaal belegd vermogen van meer dan 450 miljard euro hebben ze grote potentie om een positieve impact te realiseren.

Het IMVO-convenant (Internationaal Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen) helpt verzekeraars hierbij. Met dit convenant heeft de Nederlandse

verzekeringsector, in samenspraak met de overheid, een ambitieuze overeenkomst gesloten met inzet op thema's als mensenrechten, dierenwelzijn en milieu. In dit convenant spreken verzekeraars af om negatieve impact van hun beleggingen zoveel mogelijk te voorkomen en waar nodig te herstellen. Verzekeraars worden gestimuleerd om van elkaar te leren en methodes uit te wisselen om beter invloed uit te oefenen op bedrijven waarin zij belegd hebben. Zo werken verzekeraars gezamenlijk ook aan een betere wereld.

ZLM belegt binnen deze context een klein deel van haar kapitaal in aandelen. 2021 was een goed beursjaar, maar voor ZLM is het financieel rendement niet de belangrijkste indicator voor het meten van beleggingsprestaties. ZLM hanteert met name indicatoren met een positieve impact op mens, maatschappij en milieu en denkt hierbij bijvoorbeeld aan energiebesparing, sociale omstandigheden van mensen of werkgelegenheid. Dit doet recht aan de historie en het karakter van ZLM.

De raad heeft ook in 2021 het beleggingsbeleid vastgesteld. De raad is tevreden over het gevoerde beleggingsbeleid door ZLM, de maatschappelijke impact en het financieel rendement in 2021. De raad is voornemens in overleg te treden met de directie om te kijken op welke manier de leefomgeving dicht bij huis verbeterd kan worden en zo maatschappelijke impact gemaakt kan worden.

Solvabiliteit

De solvabiliteit wordt gemeten op basis van Solvency II. Deze methode houdt rekening met een aantal risicocategorieën waarvoor verzekeraars voldoende vermogen moeten aanhouden. Een belangrijke categorie is het marktrisico. Hoe hoger het percentage solvabiliteit, hoe meer zekerheid een verzekeraar heeft om aan de verplichtingen te voldoen.

Eind 2021 is de solvabiliteit van ZLM ruimschoots boven de norm. Dit is een goede indicator voor de raad en geeft vertrouwen voor de toekomst.

De Markt en ZLM

De verzekeringsmarkt is volop in beweging door maatschappelijke, economische en technologische trends. Dit levert uitdagende vraagstukken op, die beantwoord moeten worden in een context van bestaande, vaak verzadigde, soms krimpende markten met scherpe concurrentie en lage rente. Premies en resultaten staan onder druk. De gangbare economische regels zijn door de Coronacrisis stevig door elkaar geschud. Echter door de steunmaatregelen konden veel mensen het hoofd boven water houden, waardoor betalingsachterstanden beperkt bleven.

De economische effecten van de pandemie zijn beperkt voor ZLM. Ook structurele factoren spelen een rol. Zo worden letselschades duurder door de eerdere introductie van affectieschade, een lagere rekenrente en toename van buitengerechtelijke kosten. Verder is schadeherstel van auto's kostbaar door de toename van het gebruik van nieuwe materiaalsoorten, rijhulpsystemen en door elektrificatie.

ZLM is ondanks de moeilijke omstandigheden er wederom in geslaagd te groeien en goede resultaten te behalen.

ZLM een veilig baken

De herkenbaarheid, de deskundigheid en betrouwbaarheid van ZLM zijn een baken in de regio voor de klanten en medewerkers. De financiële robuustheid van ZLM biedt ruimte voor duurzame groei en verdere ontwikkeling. De komende jaren zal ZLM blijven investeren in klantgerichtheid, haar medewerkers, de omgeving, de systemen en processen.

DE RAAD VAN COMMISSARISSEN

De raad van commissarissen bestaat uit vijf leden en is samengesteld op basis van ervaring in bestuur, organisatie en toezicht in verschillende disciplines. Als rode draad vervult de raad de vier bekende rollen; toezichthouder, werkgever, adviseur/ klankbord en informele netwerkspeler. Daar doorheen loopt de vijfde rol 'het bewaken van het DNA van de organisatie'. Dit 'DNA-denken' kenmerkt zich onder andere in en richt de focus op klanten en medewerkers en is verankerd op alle niveaus.

De leden van de raad bekwamen zich verder in governance-aspecten. Door cursussen, seminars, symposia en bijeenkomsten van externe bureaus (accountants, advocaten) te volgen en ook door academische nascholingsbijeenkomsten of intervisie sessies met leden van andere Raden van Commissarissen/Toezicht.

Bij herbenoemingen richt de raad zich op de vastgestelde profielschets waarbij het streven naar diversiteit zich niet beperkt tot de vrouw/man verhouding, maar ook rekening houdt met deskundigheid, achtergrond, ervaring en specifieke expertise.

Vanwege einde zittingstermijn is de heer J.W. De Kater afgetreden in Q2 2021. In zijn opvolging is voorzien door aanstelling van de heer D. Lodders.

Werkzaamheden

In het bijzijn van de directie en de externe accountant besprak de raad de jaarrekening, de resultaten en de verantwoording over 2021 in zowel de Auditcommissie als in de plenaire vergaderingen. Onderwerp op de agenda was ook een evaluatie van de in 2021 geplande doelstellingen en uitdagingen. De raad sprak periodiek ook met de directie over strategie, distributie, ICT, het automatiseringsbeleid, het HR-beleid waaronder diversiteit en inclusie, duurzaamheid, de risico's als gevolg van de Coronapandemie en het beleggingsbeleid. Ook werd er regelmatig aandacht besteed aan het niveau van functioneren van de interne organisatie. Zo leverde de raad een belangrijke bijdrage aan de Interne Evaluatie van de werking van het governancestelsel met specifieke aandacht voor de sleutelfuncties.

Eind 2020 is besloten de organisatie op onderdelen te versterken. De voorgenomen nieuwe structuur is door de directie toegelicht aan de raad en begin 2021 geïmplementeerd.

De plenaire vergaderingen werden bijgewoond door de voltallige raad in aanwezigheid van de directie.

STRATEGIE

Op het gebied van productontwikkeling, uitbreiding van het klantenbestand en optimalisering van de bestaande dienstverlening heeft ZLM goede voortgang geboekt. Er zijn afspraken gemaakt om de preventie-activiteiten verder te intensiveren. Hiermee blijft ZLM investeren in veiligheid rondom vervoer en wonen en invulling geven aan maatschappelijke doelen. De aanleg van het veiligheidspark als onderdeel van ‘Preventie’ is geconcretiseerd en zal eind 2022 zijn afgerond.

In 2021 heeft ZLM een keuze gemaakt voor vier duurzame ontwikkelingsdoelen van de Verenigde Naties, de SDG’s, die het beste bij ZLM passen en waar wij via de rollen verzekeraar & dienstverlener, werkgever, investeerder en deelnemer aan de maatschappij een actieve bijdrage aan willen leveren.

In dialoog met de directie is er aandacht voor de externe ontwikkelingen en trends en de mate waarop ZLM haar strategie daar op aan moet passen. Dit is een blijvend aandachtspunt van de directie in samenspraak met de raad.
Er zijn voor 2022 focus thema’s benoemd;

- Strategie-beleidsplan/marktwerking;
- Risicomanagement;
- HR-beleid; waaronder het nastreven van diversiteit en inclusie;
- IT-voortgang;
- Impact beleggen;
- Leefomgeving dicht bij huis verbeteren.

RISICOMANAGEMENT & SOLVENCY II

De eisen omtrent interne auditering, risicomanagement en compliance zijn hoog en externe partijen, waaronder DNB, kijken scherp hoe dit ingevuld wordt. ZLM heeft deze functies versterkt.

De directie bespreekt met de raad regelmatig de stand van zaken omtrent Solvency II en stelt de Own Risk Self Assessment (ORSA) op, hetgeen ook in 2021 weer naar tevredenheid verlopen is. De resultaten van de ORSA laten zien dat de solvabiliteit en daarmee de soliditeit van ZLM sterk is. De raad volgt de acties van de directie nauwgezet, laat zich informeren en adviseert. Naast het toepassen van de wet- en regelgeving die voor de gehele verzekeringssector geldt, volgen we als raad ook hoe dit geïmplementeerd wordt binnen ZLM.

GOVERNANCE & COMPLIANCE

Governance-aspecten komen regelmatig aan de orde in gesprekken met de directie. Naast het voldoen aan de voorschriften, eisen en codes van externe toezichthouders als DNB, AFM en de Autoriteit Persoonsgegevens, blijft ZLM het belang van de klant, de medewerkers en het bedrijf voorop zetten. Uit de interne evaluatie van het Governancesysteem is gebleken dat de organisatie naar tevredenheid van de stakeholders functioneert. De raad houdt met de directie oog voor proportionaliteit en de menselijke maat bij het te ontwikkelen beleid. ZLM hecht er veel waarde aan dat Governance & Compliance vanuit de rol als Verzekeraar & Dienstverlener goed geborgd is binnen de organisatie. De raad bewaakt in overleg met directie en de ondernemingsraad dat de verstandhoudingen en de cultuur binnen de organisatie passend zijn om deze rol goed in te vullen.

EXPERTISEGEBIED	Westdijk	Resink	Smit	Van Kalsbeek	Lodders
Bestuur					
Management & Organisatie	✓	✓	✓	✓	✓
Accounting & administratieve organisatie en interne controle	✓	✓	✓	✓	✓
Stakeholdermanagement	✓	✓	✓	✓	✓
Risk management	✓	✓		✓	
Uitbesteding	✓		✓	✓	✓
Juridische zaken en corporate governance	✓			✓	
Kerntaken					
Markt trends en ontwikkelingen	✓	✓		✓	✓
Operationele bedrijfsvoering	✓	✓	✓	✓	✓
Verzekeringstechniek		✓		✓	
Strategische vraagstukken					
Duurzaamheid	✓	✓	✓	✓	✓
Digital IT			✓	✓	
Publiek belang	✓	✓	✓	✓	✓

De raad is van mening dat de directie op succesvolle wijze haar taken, verantwoordelijkheden en bijbehorende uitdagingen uitvoert en stelt vast dat de interne bedrijfsmatige en operationele sturingsinstrumenten, zoals bijvoorbeeld de planning & control-cyclus en het risicobeheersing- en controlesysteem, goed functioneren.

COMMISSIES

In het verslagjaar waren er twee commissies actief: de Auditcommissie en de Commissie Mens & Werk.

Auditcommissie

De vergaderingen van de auditcommissie vonden plaats in aanwezigheid van de directie, het afdelingshoofd Financiën, de interne auditor en de externe accountant. Afhankelijk van het onderwerp op

de agenda, was er aanwezigheid van in- of externen met kennis van de relevante werkt terreinen. De AC besteedde aandacht aan

- de jaarstukken;
- de daarop betrekking hebbende rapportages en de bevindingen van de externe accountant;
- diverse audits;
- het kapitaalbeleid;
- het beleggingsbeleid;
- de ORSA;
- de begroting en;
- de solvabiliteit.

De Auditcommissie adviseerde de voltallige raad het voorgenomen kapitaalbeleid, het beleggingsbeleid, de begroting 2022 en de jaarrekening 2021 goed te keuren. Ook is gesproken over het controleplan, het verslag en de management-letter van de externe

accountant en werd vastgesteld dat de directie voldoende aandacht besteedt aan de opvolging van de bevindingen en aanbevelingen uit de management-letter.

Binnen het kader van het ‘three lines model’ stelt de raad vast dat de auditfunctie steeds professioneler wordt en de uitkomsten van diverse audits zijn door de AC behandeld. De actuariële taken zijn belegd bij een externe partij. Dit onderwerp komt ook regelmatig aan de orde in de AC. De auditcommissie (AC) bestond in 2021 uit de heer E.M.H. Resink (voorzitter) en de heer J. Van Kalsbeek (lid).

Commissie Mens & Werk

De commissie is ingesteld ter ondersteuning van de werkgeversrol van de raad en adviseert over werving, selectie, (her)benoeming, beoordeling en bezoldiging van de individuele leden van de directie en leden van de raad en zij bereidt hiertoe de besluitvorming van de raad voor. Vanuit die rol heeft de commissie de beoordelingsgesprekken met de directie gevoerd. De raad concludeert dat de directie, zowel individueel en als team wederom een goede beoordeling verdient voor hun prestaties en gevoerde beleid in dit uitdagende jaar.

De directiebeloning voor 2022 is op advies van de commissie vastgesteld door de raad.

De commissie heeft ook aandacht besteed aan het profiel van een nieuw te werven commissaris ter opvolging van de heer J.W. de Kater waarvan de zittingstermijn eindigde in 2021. Dit verslagjaar bestond de commissie uit mevrouw C.M. Westdijk-Wilkes (voorzitter tot en met mei 2021; lid vanaf juni 2021) mevrouw M. Smit (lid vanaf juni 2020; voorzitter van de commissie vanaf juni 2021).

ONDERNEMINGSRAAD

Gedurende de plenaire vergaderingen en de jaarlijkse vergadering met de ondernemingsraad, sprak de raad over de bedrijfscultuur van ZLM en besteedde aandacht aan de wijze waarop deze bijdraagt aan een sterke marktpositie en zorgt voor tevreden medewerkers en trouwe klanten. De raad is tevreden over de goede verstandhouding met de Ondernemingsraad.

De raad onderstreepte het belang van diversiteit en

inclusie. Door voortdurend in gesprek te zijn met de directie, ondernemingsraad en management over thema's als diversiteit, werken vanuit huis, governance, risicomanagement en overig HR gerelateerde onderwerpen, wil de raad bijdragen aan een sterke bedrijfscultuur. Indien van toepassing wonen leden van de raad, conform artikel 24 van de wet op de ondernemingsraden, overlegvergaderingen bij tussen directie en de ondernemingsraad.

In 2021 zijn er verkiezingen geweest en heeft de ondernemingsraad een nieuwe samenstelling gekregen. De raad wenst de nieuwe leden veel succes en benadrukt de wens dat zij zich verder bekwamen in het geven van het juiste tegenwicht als volwaardig overlegpartner voor de directie.

SLOTWOORD

Ook in 2021 vergden de werkzaamheden veel van de organisatie. Communicatie en face-to-face overleg werden belemmerd door Corona en meestal getransformeerd naar digitale overlegvormen. De raad is trots op de geleverde prestaties en behaalde resultaten en dankt de medewerkers en directie van ZLM. De raad stelt met veel genoegen vast dat de medewerkers van ZLM met veel enthousiasme en hoge inzet presteren en de uitdagingen niet uit de weg gaan. De inzet en betrokkenheid van de mensen maken het succes. Wij zien uit naar de samenwerking met directie en medewerkers in 2022.

Goes, 7 april 2022

De Raad van Commissarissen
ZLM Verzekeringen

mw. C.M. Westdijk-Wilkes MBA/MSM, voorzitter
drs. E.M.H. Resink RC, vice-voorzitter
mw. M. Smit BFP ACA
mr. L.J. Van Kalsbeek
Ing. D.J. Lodders MA (vanaf juni 2021)

De Algemene Ledenvergadering van 2021 vond plaats op 27 mei 2021. In deze bijeenkomst werd:

- De jaarrekening over 2020 vastgesteld en van het batig saldo van € 25.659.000 werd € 15.000.000 bestemd voor uitkering aan de leden en het restant (€ 10.659.000) werd toegevoegd aan de algemene reserve die daarmee uitkwam op € 288.775.000;
- Afscheid genomen van de heer ir. J.W. de Kater als commissaris;
- De heer ing. D.J. Lodders MA voor 4 jaar benoemd als commissaris;
- Decharge verleend aan de directie voor het gevoerde beleid in 2020;
- Decharge verleend aan de Raad van Commissarissen voor het gehouden toezicht in 2020;
- Deloitte Accountants BV aangewezen als extern accountant.

GECONSOLIDEERDE BALANS PER 31 DECEMBER 2021

(Na resultaatbestemming)

in duizenden euro's

		31 december 2021		31 december 2020	
		€	€	€	€
ACTIVA					
	Ref.				
Beleggingen	5				
Terreinen en gebouwen		7.961		8.080	
Beleggingen in groepsmaatschappijen en deelnemingen		2.368		1.831	
Overige financiële beleggingen		418.414		375.569	
			428.743		385.480
Vorderingen	6				
Vorderingen uit directe verzekeringen		14.944		13.956	
Vorderingen uit herverzekering		876		197	
Overige vorderingen		8.113		2.906	
			23.933		17.059
Overige activa	7				
Materiële activa		2.450		3.077	
Liquide middelen		50.426		75.360	
			52.876		78.437
Overlopende activa	8				
Lopende rente en huur		0		3	
Overlopende acquisitiekosten		549		523	
Overige overlopende activa		2.115		1.774	
			2.664		2.300
			508.216		483.276

		31 december 2021		31 december 2020	
		€	€	€	€
PASSIVA					
	Ref.				
Groepsvermogen	9		323.562		313.113
Technische voorzieningen	10				
Voor niet-verdiende premies en lopende risico's					
- bruto		17.443		14.203	
- aandeel herverzekeraars		0		0	
			17.443		14.203
Voor te betalen schaden/uitkeringen					
- bruto		128.900		112.781	
- aandeel herverzekeraars		-15.721		-10.625	
			113.179		102.156
			130.622		116.359
Voorzieningen	11				
Voor belastingen		6.515		6.463	
Overige voorzieningen		329		222	
			6.844		6.685
Schulden	12				
Schulden uit directe verzekering		42.057		42.225	
Schulden uit herverzekering		738		649	
Overige schulden		3.992		3.082	
			46.787		45.956
Overlopende passiva	13		401		1.163
			508.216		483.276

GECONSOLIDEERDE WINST- EN VERLIESREKENING OVER 2021

TECHNISCHE REKENING SCHADEVERZEKERING

in duizenden euro's

Ref.	31 december 2021		31 december 2020	
	€	€	€	€
Brutopremies	138.383		134.129	
Uitgaande herverzekeringspremies	15	-7.983	-7.530	
a		130.399	126.599	
Wijziging technische voorzieningen niet-verdiende premies en lopende risico's				
- bruto		3.240	-488	
- aandeel herverzekerders		0	0	
b		3.240	-488	
Verdiende premies eigen rekening	a-b	127.160	127.087	
Toegerekende opbrengst uit beleggingen		617	577	
Totaal baten		127.777	127.664	
Brutoschaden		76.135	74.658	
Aandeel herverzekerders		-957	-657	
c		75.178	74.001	
Wijziging voorzieningen voor te betalen schaden/uitkeringen				
- bruto		16.120	1.846	
- aandeel herverzekerders		-5.096	420	
d		11.024	2.266	
Schaden eigen rekening	c+d	86.202	76.267	
Acquisitiekosten		5.624	5.521	
Bedrijfskosten	16	28.294	27.381	
Totaal lasten		120.120	109.169	
Resultaat technische rekening schadeverzekering	15	7.657	18.495	

NIET-TECHNISCHE REKENING

in duizenden euro's

Ref.	31 december 2021		31 december 2020	
	€	€	€	€
Resultaat technische rekening schadeverzekering	a	7.657	18.495	
Opbrengsten uit beleggingen	17			
Resultaat deelnemingen		148	2.432	
Opbrengst overige beleggingen		1.825	1.927	
Gerealiseerde winst op beleggingen		14.604	9.301	
		16.577	13.660	
Niet gerealiseerde winst op beleggingen		15.185	1.414	
		31.762	15.074	
Beleggingslasten	18			
Resultaat deelnemingen		100	74	
Beheerskosten en rentelasten		493	515	
Gerealiseerd verlies op beleggingen		6.024	1.609	
		6.617	2.198	
Niet gerealiseerd verlies op beleggingen		3.221	1.460	
		9.838	3.658	
		21.924	11.416	
Toegerekende opbrengst beleggingen overgeboekt naar technische rekening schadeverzekering	19	617	577	
		21.307	10.839	
Andere baten	20	287	241	
Andere lasten	21	-122	-48	
Resultaat niet-technische rekening schadeverzekering	b	21.472	11.032	
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen	a+b	29.129	29.527	
Belasting resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening	22	-3.680	-3.868	
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening na belastingen		25.449	25.659	
Resultaat na belastingen		25.449	25.659	

Het resultaat na belastingen is in 2021 en 2020 gelijk aan het totaalresultaat van de rechtspersoon.

GECONSOLIDEERD KASSTROOMOVERZICHT 2021

	in duizenden euro's	
	31 december 2021	31 december 2020
Kasstroom uit operationele activiteiten		
Netto winst	25.449	25.659
<i>Aanpassingen voor:</i>		
- mutatie technische voorziening eigen rekening	14.263	1.778
- mutatie voorzieningen	159	1.207
- afschrijving overige materiële vaste activa	1.000	1.210
- waardeverandering beleggingen	-12.027	-2.174
<i>Mutaties in:</i>		
- kortlopende schulden	69	359
- vorderingen	-6.874	-3.376
- overlopende activa	-338	-231
- overlopende acquisitiekosten	-26	-31
- overige mutaties	-15.000	-14.722
Kasstroom uit operationele activiteiten	6.675	9.679
Kasstroom uit investerings- en beleggingsactiviteiten		
<i>Investerings, aankopen en verstrekkingen</i>		
- beleggingen in terreinen en gebouwen, en in aandelen	-54.393	-34.501
- beleggingen in groepsmaatschappijen en deelnemingen	-500	-294
- overige beleggingen	-124.101	-84.825
- materiële vaste activa	-395	-1.040
<i>Desinvesteringen, verkopen en aflossingen</i>		
- beleggingen in terreinen en gebouwen, en in aandelen	46.452	23.989
- beleggingen in groepsmaatschappijen en deelnemingen	0	2.289
- overige beleggingen	101.279	90.364
- vorderingen op groepsmaatschappijen	0	0
- materiële vaste activa	22	85
- deelnemingen	27	0
Kasstroom uit investerings- en beleggingsactiviteiten	31.609	3.933
Nettokasstroom	-24.934	5.746

SAMENSTELLING GELDMIDDELEN

	in duizenden euro's	
	2021	2020
	€	€
Liquide middelen per 1 januari	75.360	69.614
Netto kaststromen	-24.934	5.746

Liquide middelen per 31 december	50.426	75.360
---	---------------	---------------

De liquide middelen zijn als volgt verwerkt in de balans:

	in duizenden euro's	
	31-12-2021	31-12-2020
	€	€
Liquide middelen	50.426	75.360
Schulden aan kredietinstellingen	0	0
	50.426	75.360

TOELICHTING OP DE GECONSOLIDEERDE JAARREKENING

1 ALGEMENE TOELICHTING

1.1 Activiteiten

De activiteiten van de Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM UA (ZLM), statutair en feitelijk gevestigd op Cereshof 2 te Goes, bestaan uit het uitoefenen van het schadeverzekeringsbedrijf en uit assurantiebemiddelingsactiviteiten. De verkoop van verzekeringspolissen vindt plaats in de provincies Zeeland en Noord-Brabant. Naast verkoop via direct writing vindt distributie plaats via zeven tussenpersonen. Het inschrijvingsnummer bij de Kamer van Koophandel is 22009260.

1.2 Groepsverhoudingen en consolidatiegrondslagen

In de geconsolideerde jaarrekening van ZLM zijn de financiële gegevens verwerkt van de tot de groep behorende maatschappijen en andere rechtspersonen waarop een overheersende zeggenschap kan worden uitgeoefend of waarover de centrale leiding wordt gevoerd. De financiële gegevens van de deelnemingen worden voor 100% opgenomen.

In de consolidatie zijn naast de jaarrekening van ZLM de jaarrekeningen opgenomen van:

- Stichting Rechtsbijstand ZLM, Goes (100%)
- ZLM Preventiefonds BV, Goes (100%)

De geconsolideerde jaarrekening is opgesteld met toepassing van de grondslagen voor de waardering en de resultaatbepaling van ZLM.

1.3 Verbonden partijen

De in de consolidatie opgenomen groepsmaatschappijen worden aangemerkt als verbonden partijen. De transacties met de geconsolideerde groepsmaatschappijen zijn geëlimineerd.

1.4 Schattingen

Om de grondslagen en regels voor het opstellen van de jaarrekening te kunnen toepassen, is het nodig dat de directie zich over verschillende zaken een oordeel vormt, en dat zij schattingen maakt die essentieel kunnen zijn voor de in de jaarrekening opgenomen bedragen. Deze schattingen zijn naar het beste weten van de directie gemaakt, maar de daadwerkelijke uitkomsten kunnen daar uiteindelijk van afwijken.

De belangrijkste schattingen hebben betrekking op:

- de waardering van de verplichtingen inzake verzekeringscontracten, waaronder specifiek de bepaling van de bedragen per schade, de schatting van de reeds plaatsgevonden maar nog niet aangemelde schaden en verhaalbare schadebedragen en de voorziening voor interne schadeafwikkelingskosten;
- de actuele waarde van beleggingen, waaronder specifiek de waardering van de beleggingen zonder een frequente marktnotering.

1.5 COVID-19 en de invloed daarvan op de jaarrekening

Uiteraard heeft de coronacrisis invloed op ZLM. Zo heeft het werken vanuit huis invloed op de medewerkers-tevredenheid. Als we kijken naar de jaarrekening 2021 dan is de conclusie dat de coronacrisis voor ZLM een positieve impact heeft gehad. De schadefrequentie motorrijtuigen is in 2021, net als in 2020, opvallend lager dan de jaren ervoor. We zien dit terug in de schadelast Casco.

Onze solvabiliteitspositie is stevig. In het ORSA-proces zijn verschillende zwaar weer scenario's doorgerekend. De uitkomsten hiervan laten zien dat de continuering van de bedrijfsactiviteiten van ZLM niet in het geding zijn.

2 GRONDSLAGEN VOOR DE WAARDERING VAN ACTIVA EN PASSIVA

2.1 Algemeen

De geconsolideerde jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met de bepalingen voor de jaarrekening voor verzekeringsmaatschappijen, zoals opgenomen in Afdeling 15 van Titel 9 Boek 2 BW en de stellige uitspraken van de Richtlijnen voor de jaarverslaggeving, uitgegeven door de Raad voor de Jaarverslaggeving. De jaarrekening is opgesteld in euro's.

Activa en passiva worden in het algemeen gewaardeerd tegen de verkrijgings- of vervaardigingsprijs of de actuele waarde. Indien geen specifieke waarderingsgrondslag is vermeld, vindt waardering plaats tegen de verkrijgingsprijs. Winsten worden slechts opgenomen voor zover zij op balansdatum zijn gerealiseerd. 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 geworden.

In de balans en de winst- en verliesrekening zijn referenties opgenomen waarmee wordt verwezen naar de toelichting.

2.2 Omrekenen van vreemde valuta's

Vorderingen, schulden en verplichtingen in vreemde valuta's worden omgerekend tegen de koers per balansdatum. Transacties in vreemde valuta's gedurende de verslagperiode worden in de jaarrekening verwerkt tegen de koers die geldt op de datum van de transactie. De uit de omrekening per balansdatum voortvloeiende koersverschillen worden opgenomen in de winst- en verliesrekening.

2.3 Vergelijking met voorgaand jaar

De gehanteerde grondslagen van waardering en van resultaatbepaling zijn ongewijzigd ten opzichte van het voorgaande jaar.

2.4 Herverzekeringscontracten

Door ZLM met herverzekeraars afgesloten contracten uit hoofde waarvan ZLM wordt gecompenseerd voor verliezen op uitgegeven verzekeringscontracten, worden aangemerkt als gegeven herverzekeringscontracten.

Herverzekeringspremies, provisies, uitkeringen en technische voorzieningen voor herverzekeringscontracten worden op dezelfde wijze verantwoord als de directe verzekeringen waarvoor de herverzekeringen zijn afgesloten

2.5 Beleggingen

Terreinen en gebouwen

Bedrijfsgebouwen en -terreinen worden gewaardeerd op actuele waarde. De actuele waarde is de getaxeerde onderhandse verkoopwaarde vrij van huur en gebruik (huurwaarde kapitalisatiemethode).

Taxatie van de terreinen en gebouwen geschiedt minimaal om de vijf jaar door onafhankelijke deskundigen. In de jaren waarin geen taxatie wordt uitgevoerd wordt de waardering beoordeeld op basis van indexatie van marktontwikkelingen en indien noodzakelijk aangepast.

Kosten van groot onderhoud worden verwerkt volgens de componentenmethode. Op de terreinen en gebouwen wordt niet afgeschreven. De in het verslagjaar gerealiseerde en ongerealiseerde resultaten zijn direct in de winst- en verliesrekening verwerkt. Voor het verschil tussen de actuele waarde en de kostprijs wordt ten laste van de algemene reserve een herwaarderingsreserve gevormd.

Deelnemingen

De niet-geconsolideerde deelnemingen waarin invloed van betekenis op het zakelijke en financiële beleid wordt uitgeoefend zijn gewaardeerd tegen nettovermogenswaarde. De nettovermogenswaarde wordt berekend volgens de grondslagen die gelden voor deze jaarrekening. Deelnemingen waarin geen invloed van betekenis op het zakelijke en financiële beleid wordt uitgeoefend, worden gewaardeerd op verkrijgingsprijs en indien van toepassing onder aftrek van bijzondere waardeverminderingen.

Deelnemingen met een negatieve nettovermogenswaarde worden op nihil gewaardeerd. Daarbij worden tevens andere langlopende belangen in aanmerking genomen die feitelijk moeten worden aangemerkt als onderdeel van de netto-investering in de deelneming. Wanneer ZLM geheel of ten dele instaat voor de schulden van de desbetreffende deelneming, respectievelijk de feitelijke verplichting heeft de deelneming (voor haar aandeel) tot betaling van haar schulden in staat te stellen, wordt een voorziening gevormd. Bij het bepalen van de omvang van deze voorziening wordt rekening gehouden met reeds op vorderingen op de deelneming in mindering gebrachte voorziening voor oninbaarheid.

Overige financiële beleggingen

- Aandelen
De post aandelen bestaat uit beleggingsfondsen. Hierin zijn ook onroerendgoedfondsen en impact-beleggingsfondsen opgenomen. Aandelen worden gewaardeerd tegen reële waarde, namelijk de beurskoers per balansdatum. Het Altera onroerendgoedfonds en het impactbeleggingsfonds van Kempen hebben geen frequente marktnotering. Voor deze fondsen is de reële waarde de intrinsieke waarde die blijkt uit de gecontroleerde fondsjaarrekeningen. Waardemutaties worden direct in de winst- en verliesrekening verantwoord. Tevens wordt van de waardemutaties van het impactbeleggingsfonds en het onroerendgoedfonds een herwaarderingsreserve gevormd ten laste van de overige reserves.
- Obligaties en andere vastrentende waardepapieren
Deze post bevat staatsobligaties, beleggingsfondsen in vastrentende waarden, geldmarktfondsen en overige vorderingen met een frequente marktnotering. Deze worden gewaardeerd tegen de beurskoers per balansdatum. Waardemutaties worden direct in de winst- en verliesrekening verantwoord.

- Vorderingen uit hypothecaire leningen
De vorderingen uit hypothecaire leningen betreffen indirecte hypotheek (beleggingsfondsen met een frequente marktwaardering) en aan personeel verstrekte leningen. Voor de personeelsleningen is als zekerheid het zakelijk recht van hypotheek gevestigd. Deze vorderingen zijn gewaardeerd tegen reële waarde. De reële waarde wordt vastgesteld aan de hand van de contante waarde van de toekomstige kasstromen. Omdat er geen sprake is van een marktnotering, is bij de bepaling van de reële waarde een opslag van 75 basispunten toegepast op de ‘zero swap’-rentecurve. De indirecte hypotheek zijn tegen beurskoers per balansdatum gewaardeerd. Waardemutaties worden direct in de winst- en verliesrekening verantwoord. Voorts wordt een herwaarderingsreserve gevormd ten laste van de overige reserves.
- Vorderingen uit andere leningen
Deze post bevat de beleggingen zonder frequente marktnotering. Deze vorderingen worden gewaardeerd tegen reële waarde. De reële waarde wordt vastgesteld aan de hand van de contante waarde van de toekomstige kasstromen. Voor deze leningen is een opslag van 105 basispunten gehanteerd. Bij achtergestelde leningen is de opslag met 400 basispunten verhoogd. De ‘zero swap’-rentecurve is als basis genomen. Waardemutaties worden direct in de winst- en verliesrekening verantwoord. Voorts wordt een herwaarderingsreserve gevormd ten laste van de overige reserves.
- Andere financiële beleggingen
Onder ‘andere financiële beleggingen’ zijn de afgeleide financiële instrumenten verantwoord. Dit betreffen valutatermijncontracten. Deze worden gewaardeerd tegen koers per balansdatum. Waardemutaties worden direct in de winst- en verliesrekening verantwoord.

2.6 Vorderingen

De vorderingen worden opgenomen tegen reële waarde. De reële waarde is gelijk aan de nominale waarde. 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.

2.7 Overige activa

De materiële vaste activa worden gewaardeerd tegen verkrijgings- of vervaardigingsprijs inclusief direct toerekenbare kosten, onder aftrek van cumulatieve afschrijvingen gedurende de geschatte economische levensduur, rekening houdend met eventuele residuwaarde. Met op balansdatum verwachte bijzondere waardeverminderingen is rekening gehouden.

Liquide middelen bestaan uit kas- en banktegoeden en zijn opgenomen tegen de nominale waarde. Indien middelen niet ter vrije beschikking staan, dan wordt hiermee bij de waardering rekening gehouden.

2.8 Overlopende activa

De overlopende activa zijn opgenomen tegen de nominale waarde.

2.9 Beschikbaar voor uitkering aan leden

Dit betreft de uit de winstbestemming gealloceerde post met als bestemming een uitkering aan de leden.

2.10 Herwaarderingsreserve

Voor waardevermeerderingen van activa waarvan de waardeveranderingen via de winst- en verliesrekening zijn verantwoord maar waarvoor geen frequente marktnoteringen bestaan wordt een herwaarderingsreserve gevormd uit de overige reserves.

2.11 Technische voorzieningen

Niet-verdiende premies en lopende risico's

De technische voorziening premies betreft het deel van de geboekte premies dat betrekking heeft op nog niet verstreken risicotermijnen (nominaal gewaardeerd). Daarnaast wordt onder deze post een eventuele voorziening voor ontoereikende premies opgenomen (gewaardeerd tegen contante waarde). Van ontoereikende premie is sprake indien voor lopende verzekeringscontracten per productgroep de verwachte som van de schadelast, de bedrijfskosten en de acquisitiekosten groter is dan de nog te verdienen premie waarbij er rekening wordt gehouden met het resultaat op herverzekering. De wijziging in deze voorziening wordt in de winst- en verliesrekening verwerkt

Te betalen schaden/uitkeringen

De voorziening voor te betalen schaden is bestemd voor de per balansdatum gemelde maar nog niet afgewikkelde schaden van het boekjaar en de voorgaande jaren. Tevens is rekening gehouden met de reeds plaatsgevonden maar nog niet aangemelde schaden en verhaalbare schadebedragen. Deze voorziening is deels door hantering van gemiddelde bedragen per schade en deels post voor post bepaald. De schadevoorzieningen worden vastgesteld op basis van feiten die op het moment van vaststelling bekend zijn. De schadevoorzieningen worden voortdurend bijgesteld als onderdeel van een continu proces, op basis van feitelijk schadeverloop, afgewikkelde claims en nieuw gemelde schaden. De voorziening is grotendeels nominaal opgenomen. Slechts het deel voor verlies aan arbeidsvermogen is contant gemaakt.

Er zijn geen catastrofevoorzieningen opgenomen. Het risico van catastrofeschaden (storm en hagel) is gedeeltelijk door middel van herverzekering afgedekt. Voor het opvangen van eventuele tekorten is de algemene reserve beschikbaar.

De voorziening voor de te betalen schaden is inclusief een voorziening voor interne schadeafwikkelingskosten voor de lopende schadegevallen. De voorziening voor schadeafwikkelingskosten bedraagt 7% van de voorziening schaden. Eind 2020 bedroeg de voorziening voor schadeafwikkelingskosten 6% van de voorziening.

Aandeel herverzekeraar in technische voorzieningen

Het aandeel herverzekeraar in deze voorzieningen is post voor post vastgesteld.

Het herverzekeringsdeel wordt als aparte post in mindering gebracht op de desbetreffende brutovoorziening.

2.12 Voorzieningen

Algemeen

De voorzieningen worden gewaardeerd tegen de beste schatting van de bedragen die noodzakelijk zijn om de verplichtingen per balansdatum af te wikkelen.

Belastingen

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

Belastinglatenties worden gewaardeerd op nominale waarde.

Overige voorzieningen

De overige voorzieningen, bestaande uit een voorziening voor uitkering bij jubilea, worden opgenomen tegen contante waarde van de verwachte uitkeringen gedurende het dienstverband.

Pensioenen

Er is een pensioenregeling waar alle medewerkers aan deelnemen. SBZ Pensioen is de pensioenuitvoerder.

Vanaf 2021 geldt de individuele beschikbare premieregeling met als ambitie een opbouw van 1,875% van de pensioengrondslag per jaar. Dit wordt vertaald in een leeftijdsafhankelijke beschikbare premie die stijgt met de leeftijd (gebaseerd op de cao-regeling). Het pensioengevend salaris is in 2021 gemaximeerd op € 112.189.

Toeslagverlening over de in het verleden opgebouwde aanspraken vindt bij voldoende dekkingsgraad plaats vanuit het SBZ Pensioenfonds. De beleidsdekkingsgraad moet hiervoor minimaal 110% zijn. Het bestuur van SBZ Pensioen beslist elk jaar of toeslagverlening mogelijk is. Het bestuur van SBZ Pensioen heeft in december 2021 besloten om de opgebouwde aanspraken per 1 januari 2022 met 0,16% te verhogen. ZLM zal onder bepaalde voorwaarden (een deel van) de bij Nationale-Nederlanden achtergebleven aanspraken met hetzelfde percentage verhogen.

2.13 Schulden

Schulden worden opgenomen tegen de reële waarde.

2.14 Overlopende passiva

Overlopende passiva worden opgenomen tegen de reële waarde.

3 GRONDSLAGEN VOOR RESULTAATBEPALING

3.1 Algemeen

Het resultaat wordt bepaald als het verschil tussen de in rekening gebrachte premies en overige baten en de betaalde schaden en andere lasten over het jaar, rekening houdend met lopende herverzekeringsovereenkomsten. Winsten worden slechts opgenomen voor zover zij op de balansdatum zijn gerealiseerd. 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 geworden.

Het resultaat wordt tevens bepaald met inachtneming van de verwerking van ongerealiseerde waardeveranderingen van op actuele waarde gewaardeerde beleggingen.

3.2 Technische rekening schadeverzekering

In de technische rekening schadeverzekering worden de baten en lasten verantwoord die gedurende het boekjaar voortvloeien uit de schadeverzekeringsactiviteiten.

Brutopremies

De brutopremies zijn bepaald als de op basis van de geldende tarieven aan polishouders in rekening gebrachte bedragen, onder aftrek van verleende kortingen.

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

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

Uitgaande herverzekeringspremies

De aan herverzekeraars betaalde herverzekeringspremie wordt naar evenredigheid van de looptijd van de contracten (boekjaar) als last opgenomen.

Toegerekende opbrengst uit beleggingen

Een deel van de beleggingsopbrengsten uit de niet-technische rekening wordt overgeboekt naar de technische rekening. De opbrengst beleggingen technische rekening is gekoppeld aan het couponrentetarif van recent geëmitteerde Nederlandse staatsobligaties. De omvang van de technische voorzieningen is de basis voor toerekening van de opbrengst beleggingen aan de technische rekening. Het gemiddelde van deze voorzieningen aan het begin en aan het eind van het boekjaar wordt vermenigvuldigd met factor 2 en daarna met het couponrentetarif.

Bij de toerekening van de opbrengst beleggingen aan de verschillende branches wordt naast de omvang van de gemiddelde technische voorziening ook rekening gehouden met het niveau van de ontvangen brutopremies voor de desbetreffende branche. Uitgangspunt hierbij is dat de ontvangen brutopremies gemiddeld een halfjaar voor belegging beschikbaar is.

Acquisitiekosten

Onder acquisitiekosten zijn naast de aan tussenpersonen betaalde provisies de kosten voor marketing opgenomen.

Bedrijfskosten

De bedrijfskosten, na aftrek van de toerekening aan de niet-technische rekening, worden aan de branches toegerekend op basis van de verdiende premies eigen rekening.

3.3 Niet-technische rekening

Beleggingsresultaten

Het verschil tussen het totaal van de opbrengsten uit beleggingen minus de beleggingslasten en het aan de technische rekening toegerekende bedrag aan beleggingsopbrengsten komt in de niet-technische rekening. Ook de niet-gerealiseerde resultaten, positief of negatief, worden hierin meegenomen.

Andere baten en lasten

Aan de opbrengst uit assurantiebemiddelingsactiviteiten (opgenomen onder andere baten) worden bedrijfskosten toegerekend op basis van de personele bezetting.

Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitvoering

De belastingen over het resultaat worden bepaald op basis van de geldende belastingwetgeving.

Resultaat aandeel derden

Dit betreft het aandeel van derden in het resultaat van de geconsolideerde deelnemingen

4 GRONDSLAGEN VOOR DE OPSTELLING VAN HET KASSTROOMOVERZICHT

Het kasstroomoverzicht is opgesteld volgens de indirecte methode. Geldmiddelen in het kasstroomoverzicht bestaan uit liquide middelen. Deposito's en effecten zijn opgenomen onder beleggingen. Investerings- en desinvesteringen in beleggingen worden verantwoord onder de beleggings- en investeringsactiviteiten. Bij de kasstroom uit operationele activiteiten wordt het netto resultaat gecorrigeerd voor posten in de winst- en verliesrekening en mutaties in balansposten die niet daadwerkelijk leiden tot kasstromen in het boekjaar. Ontvangen en betaalde rente, ontvangen dividenden en winstbelastingen zijn opgenomen onder de kasstroom uit operationele activiteiten.

TOELICHTING OP DE GECONSOLIDEERDE BALANS PER 31 DECEMBER 2021

5 BELEGGINGEN

Terreinen en gebouwen

	in duizenden euro's	
	31-12-2021	31-12-2020
	€	€
In eigen gebruik	7.246	7.540
Niet aan bedrijfsuitoefening dienstbaar	715	540
	7.961	8.080

De aanschafwaarde van de terreinen en gebouwen per 31 december 2021 bedraagt € 18.183.000 (31 december 2020: € 16.003.000). De cumulatieve waardevermindering per eind 2021 bedraagt € 10.222.000. In 2021 zijn de eigen kantoorpanden voor het laatst getaxeerd.

Het verloopoverzicht is als volgt:

	in duizenden euro's			
	in eigen gebruik	niet aan bedrijfs- uitoefening dienstbaar	totaal 2021	totaal 2020
	€	€	€	€
Boekwaarde per 1 januari	7.540	540	8.080	8.611
Investerings	2.180	0	2.180	0
Duurzame waardevermindering	-2.474	175	-2.299	-531
Boekwaarde per 31 december	7.246	715	7.961	8.080

In 2021 is geïnvesteerd in de gebouwen en terreinen in eigen gebruik. Dit betreft met name de ontwikkeling van het veiligheidspark. De marktwaarde is door deze investeringen niet toegenomen, vandaar de waardevermindering.

Deelnemingen

Dit betreft minderheidsdeelnemingen in:

	in duizenden euro's	
	31-12-2021	31-12-2020
	€	€
Zeeuws Participatiefonds, Middelburg (25,9%) (2020: 27,4%)	196	219
Zeeuws Participatiefonds 2, Middelburg (13,7%) (2020: 17,7%)	1.075	603
Eva Regelt! BV, Goes (50%) (2020: 50%)	235	280
De Vereende NV, Rijswijk (2,8%) (2020: 2,8%)	862	729
	2.368	1.831

Overige financiële beleggingen

De samenstelling is als volgt:

	in duizenden euro's	
	31-12-2021	31-12-2020
	€	€
Aandelen	131.231	110.285
Obligaties en andere vastrentende waardepapieren	226.917	211.089
Vorderingen uit hypothecaire leningen	56.708	52.426
Vorderingen uit andere leningen	3.473	1.684
Andere financiële beleggingen	85	85
	418.414	375.569

De beleggingen in obligatie- en geldmarktfondsen zijn verantwoord onder 'obligaties en andere vastrentende waardepapieren' en de belegging in het hypotheekfonds is verantwoord onder 'vorderingen uit hypothecaire leningen'. Dit geeft een beter inzicht dan bij de verantwoording onder 'aandelen'. Ook sluit dit beter aan met de 'look through' benadering van Solvency II. Deze afwijkende presentatie heeft geen impact op het vermogen en het resultaat.:

Het verloop per onderdeel van deze post is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2021	2020
	€	€
Aandelen		
Stand per 1 januari	110.285	98.476
Aankopen	52.213	34.501
Verkopen	-46.452	-23.989
Niet-gerealiseerd resultaat	15.185	1.297
Stand per 31 december	131.231	110.285

Deze post bestaat uit beleggingsfondsen. Per 31 december is de specificatie als volgt:

	in duizenden euro's	
	31-12-2021	31-12-2020
	€	€
Aandelen		
Aandelenfonds	70.650	62.551
Impact beleggen	21.812	15.772
Onroerendgoedfondsen	38.769	31.962
	131.231	110.285

De aanschafwaarde per 31 december 2021 is € 101.088.000 (2020: € 95.327.000). Het impact beleggen betreft een participatie in de Kempen Impact Pool. Voor 1 juli 2022 is deze positie niet te verkopen. In dit fonds zitten naast aandelen ook allocaties naar Green Bonds en geldmarktfondsen.

	in duizenden euro's	
	2021	2020
Obligaties en andere vastrentende waardepapieren	€	€
Stand per 1 januari	211.089	225.261
Aankopen	107.170	73.333
Verkopen	-91.099	-86.968
Niet-gerealiseerd resultaat	-243	-537
	226.917	211.089

Per 31 december is de specificatie als volgt:

	in duizenden euro's	
	31-12-2021	31-12-2020
Obligaties en andere vastrentende waardepapieren	€	€
Staatsobligaties Nederland	82.683	89.209
Obligaties Europese Unie	5.052	0
Obligatiefondsen	116.430	102.198
Geldmarktfondsen	22.752	19.682
Stand per 31 december	226.917	211.089

Staatsobligaties

De aanschafwaarde per 31 december 2021 is € 88.959.000 (2020: € 91.360.000). De gemiddelde effectieve rente is -0,62%. De gemiddelde resterende looptijd is 2 jaar en 4 maanden. Een rentestijging van 100 basispunten zal de marktwaarde met € 1.955.000 doen dalen. Een rentedaling van 100 basispunten zal de marktwaarde met € 2.072.000 doen stijgen.

Obligatiefondsen

Deze post bevat € 3.233.000 aan staatsobligatiefondsen (2020: € 2.655.000) en € 113.146.000 aan bedrijfsobligatiefondsen (2020: € 99.543.000). De aanschafwaarde per 31 december 2021 is € 113.579.000 (2020: € 98.178.000).

Geldmarktfondsen

De aanschafwaarde per 31 december 2021 is € 22.850.000 (2020: € 19.780.000).

	in duizenden euro's	
	2021	2020
Vorderingen uit hypothecaire leningen	€	€
Stand per 1 januari	52.426	44.523
Verstrekingen	14.931	11.492
Aflossingen	-10.042	-3.259
Niet-gerealiseerd resultaat	-607	-330
Stand per 31 december	56.708	52.426

Deze post bestaat uit directe en indirecte hypotheke. Per 31 december is de specificatie als volgt:

	in duizenden euro's	
	31-12-2021	31-12-2020
	€	€
Directe hypotheke (personeel)	6.308	7.630
Indirecte hypotheke (beleggingsfondsen)	50.400	44.796
Stand per 31 december	56.708	52.426

Eind 2021 zijn er 38 lopende personeelshypotheke. De som van de uitstaande hoofdsommen is per 31 december 2021 € 6.151.000 (2020: € 7.422.000). De gemiddelde rentevoet is 1,52%. De gemiddelde resterende looptijd is 5 jaar en 7 maanden. Een rentestijging van 100 basispunten zal de marktwaarde met € 324.000 doen dalen. Een rentedaling van 100 basispunten zal de marktwaarde met € 348.000 doen stijgen. De aanschafwaarde van de indirecte hypotheke per 31 december 2021 is € 47.595.000 (2020: € 41.435.000).

	in duizenden euro's	
	2021	2020
Vorderingen uit andere leningen	€	€
Stand per 1 januari	1.684	1.704
Verstrekingen	2.000	0
Aflossingen	-138	-137
Niet-gerealiseerd resultaat	-73	117
Stand per 31 december	3.473	1.684

Deze vorderingen betreffen onderhandse leningen zonder marktnotering. De som van de uitstaande hoofdsommen is per 31 december 2021 € 3.276.000 (2020: € 1.413.000).

De gemiddelde rentevoet is 4,78%. De gemiddelde resterende looptijd is 7 jaar en 1 maand.

Een rentestijging van 100 basispunten zal de marktwaarde met € 167.000 doen dalen. Een rentedaling van 100 basispunten zal de marktwaarde met € 179.000 doen stijgen.

	in duizenden euro's	
	31-12-2021	31-12-2020
Andere financiële beleggingen	€	€
Stand per 31 december	85	85

De onder aandelen opgenomen fondsen die in Amerikaanse dollar noteren worden met deze transacties voor 50% afgedekt. Fondsen die in Britse pond noteren worden voor 75% afgedekt.



We doen meer

We doen meer dan het afhandelen van schade. Ook het voorkomen van ongevallen en schade vinden we belangrijk. Daarom werken verschillende medewerkers dagelijks aan het preventief informeren en adviseren van onze klanten.

De volgende posities zijn ingenomen:

Te leveren op 4 april 2022	
\$ 24.140.000 tegen koers 1,131	€ 21.345.724
\$ 24.140.000 tegen koers per balansdatum 1,139	€ 21.184.882
Ongerealiseerd resultaat \$	€ 160.842 winst
£ 4.910.000 tegen koers 0,783	€ 5.757.953
£ 4.910.000 tegen koers per balansdatum 0,773	€ 5.833.635
Ongerealiseerd resultaat £	-€ 75.682 verlies
Totaal ongerealiseerd resultaat	€ 85.160 winst

Eind 2020 was dit als volgt:

Te leveren op 6 april 2021	
\$ 17.000.000 tegen koers 1,216	€ 13.984.018
\$ 17.000.000 tegen koers per balansdatum 1,226	€ 13.864.039
Ongerealiseerd resultaat \$	€ 119.979 winst
£ 4.510.000 tegen koers 0,903	€ 4.996.087
£ 4.510.000 tegen koers per balansdatum 0,896	€ 5.030.676
Ongerealiseerd resultaat £	-€ 34.589 verlies
Totaal ongerealiseerd resultaat	€ 85.390 winst

6 VORDERINGEN

Vorderingen uit directe verzekeringen

	in duizenden euro's	
	31-12-2021	31-12-2020
	€	€
Verzekeringnemers	13.085	12.197
Tussenpersonen	0	0
Verzekeraars	1.859	1.759
	14.944	13.956

De vorderingen op verzekeraars betreffen verhaalbare SVI-schades en verhaalbare schades in het kader van de directe schade afhandeling. De vorderingen uit directe verzekeringen hebben een looptijd van maximaal één jaar.

Vorderingen uit herverzekeringen

	in duizenden euro's	
	31-12-2021	31-12-2020
	€	€
Motorrijtuigen WA	178	0
Brand	624	0
AVP	74	197
	876	197

De vorderingen uit herverzekeringen hebben een looptijd van maximaal één jaar.

Overige vorderingen

	in duizenden euro's	
	31-12-2021	31-12-2020
	€	€
Dividendbelasting	301	294
Vennootschapsbelasting	4.425	2.439
Assurantiebelasting	3.070	0
Omzetbelasting	162	0
Vorderingen uit assurantiebemiddeling	41	83
Diversen	114	90
	8.113	2.906

De overige vorderingen hebben een looptijd van maximaal één jaar.

7 OVERIGE ACTIVA

Materiële vaste activa

Onder de materiële vaste activa zijn opgenomen de aanschaffingen van informatieverwerkende apparatuur, kantoor machines, kantoorinventaris, telecommunicatieapparatuur en bedrijfsauto's.

Het verloop van deze post is als volgt:

	in duizenden euro's			
	informatie verwerkende apparatuur	machines en inventaris	andere vaste bedrijfs-middelen	totaal
	€	€	€	€
Stand begin boekjaar				
Aanschafwaarde	12.141	2.832	1.165	16.138
Cumulatieve afschrijvingen	-9.772	-2.783	-506	-13.061
Boekwaarde per 1 januari	2.369	49	659	3.077
Mutaties				
Investeringsen	0	192	203	395
Desinvesteringen	0	0	-85	-85
Afschrijvingen desinvesteringen	0	0	63	63
Afschrijvingen	-735	-42	-223	-1.000
	-735	150	-42	-627
Stand begin boekjaar				
Aanschafwaarde	12.141	3.024	1.283	16.448
Cumulatieve afschrijvingen	-10.507	-2.825	-666	-13.998
Boekwaarde per 31 december	1.634	199	617	2.450
Afschrijvingspercentages	20%	20%	20%	

8 OVERLOPENDE ACTIVA

in duizenden euro's		
	31-12-2021	31-12-2020
	€	€
Lopende rente	0	3
Acquisitiekosten	549	523
Vooruitbetaalde kosten	1.079	864
Overige overlopende activa	1.036	910
	2.664	2.300

9 GROEPSVERMOGEN

Voor een toelichting op het eigen vermogen verwijzen wij u naar de toelichting op de enkelvoudige balans op pagina 104 van deze jaarrekening.

Solvabiliteit

in duizenden	
	31-12-2021
	€
Ondernemingsvermogen conform balans	323.562
Aanwezige solvabiliteit conform Solvency II (Kernvermogen)	333.886
Voor SCR in aanmerking komend vermogen	333.886
Vereiste solvabiliteit conform Solvency II	94.925
Solvabiliteitsratio	352%
Doelsolvabiliteit in % van SCR	170%
Doelsolvabiliteit	161.371

De intern noodzakelijk geachte solvabiliteit (doelsolvabiliteit) bestaat uit de Solvency Capital Requirement (SCR) volgens Solvency II met een extra opslag voor mogelijke catastrofes en reorganisatie.

10 TECHNISCHE VOORZIENINGEN

Voorziening voor niet-verdiende premies en lopende risico's

De samenstelling is als volgt:

in duizenden euro's		
	31-12-2021	31-12-2020
	€	€
Motorrijtuigen WA	2.479	0
Ongevallen en ziekte	167	163
Brand	10.947	10.512
AVP	1.625	1.562
Rechtsbijstand	2.225	1.966
	17.443	14.203

Voorziening voor te betalen schade/uitkeringen

De samenstelling is als volgt:

in duizenden euro's				
	bruto	her-verzekering	eigen rekening 31-12-2021	eigen rekening 31-12-2020
	€	€	€	€
Motorrijtuigen WA	98.146	12.612	85.534	78.784
Motorrijtuigen Casco	1.257	0	1.257	892
Ongevallen en ziekte	10.544	930	9.614	7.876
Brand	9.059	944	8.115	7.478
AVP	7.211	1.235	5.976	4.506
Rechtsbijstand	2.683	0	2.683	2.620
	128.900	15.721	113.179	102.156

Ten opzichte van eind 2020 is de opslag voor schade-afwikkelkosten verhoogd van 6% naar 7%. Tevens is de opslag voor IBNR en IBNER herzien. De aanpassing van deze factoren hebben tot een verhoging, met € 2,6 miljoen, van de voorziening op totaal niveau geleid.

Toereikendheid van de voorziening voor niet-verdiende premies en lopende risico's

De technische voorziening voor niet-verdiende premies en lopende risico's is op 31 december 2021 op toereikendheid getoetst. In de jaarrekening zijn de premies die per 1 mei prolongeren, voor het deel dat per 1 januari vooruit is ontvangen, opgenomen als voorziening. Om de 'best estimate' te bepalen is de marktwaardebenadering van Solvency II gehanteerd. Hierdoor worden ook de premies die jaarlijks per 1 januari prolongeren in de berekening betrokken.

Dit resulteert in de volgende uitkomst:

	in duizenden euro's		
	jaarrekening	best estimate berekening	verschil
	€	€	€
Totaal	17.443	7.840	9.603

De voorziening voor niet-verdiende premies en lopende risico's is eind 2021 toereikend.

Toereikendheid van de voorziening voor te betalen schade/uitkeringen

Voor de bepaling van de toereikendheid van de voorzieningen voor te betalen schade wordt de marktwaardebenadering van Solvency II gehanteerd. De zogenaamde 'best estimate' wordt bepaald door het toepassen van de 'chain ladder'-methode. Deze methode wordt gebruikt om voorzieningen te schatten aan de hand van trends in betalingen of schadelast vanaf het schadejaar tot afwikkeljaar. De prognoses worden bepaald met, voor inflatie gecorrigeerde, genormaliseerde bedragen als basis. De uitkomsten zijn verdisconteerd. Hiervoor is gebruik gemaakt van de curve RTS verzekeraars Solvency II (zonder Volatility Adjustment) per 31-12-2021. Het verschil tussen de schadevoorziening bruto en netto is het aandeel van de herverzekeraar in de voorziening. In de 'best estimate' is voor afwikkelkosten hetzelfde bedrag als in de jaarrekening voorziening meegenomen

Dit resulteert in de volgende uitkomsten:

Schadevoorziening bruto

	in duizenden euro's		
	jaarrekening	best estimate berekening	verschil
	€	€	€
Motorrijtuigen WA	98.146	92.628	5.518
Motorrijtuigen Casco	1.257	902	355
Ongevallen en ziekte	10.544	10.300	244
Brand	9.059	6.793	2.266
AVP	7.211	6.833	378
Rechtsbijstand	2.683	2.508	175
	128.900	119.964	8.936

Schadevoorziening netto

	in duizenden euro's		
	jaarrekening	best estimate berekening	verschil
	€	€	€
Motorrijtuigen WA	85.534	77.343	8.191
Motorrijtuigen Casco	1.257	902	355
Ongevallen en ziekte	9.614	9.369	245
Brand	8.115	5.848	2.267
AVP	5.976	5.325	651
Rechtsbijstand	2.683	2.508	175
	113.179	101.295	11.884

Vergelijking van de 'best estimate' van de voorziening met de voorzieningen zoals deze in de jaarrekening zijn opgenomen levert de conclusie op dat de opgenomen voorzieningen toereikend zijn.

11 VOORZIENINGEN

De niet-technische voorzieningen hebben overwegend een langlopend karakter.

Voor belastingen

Het verloop van deze post is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2021	2020
	€	€
Stand per 1 januari	6.463	5.265
Mutaties in het boekjaar		
- Waardering gebouwen en terreinen	-553	-64
- Waardering beleggingen	-36	47
- Waardering egalisatiereserve	641	1.215
- Waardering materiaal vaste activa	0	0
Stand per 31 december	6.515	6.463

Eind 2020 is de voorziening voor belastingen berekend tegen een vennootschapsbelastingtarief van 25,0%. Eind 2021 is het tarief dat in 2022 van toepassing zal zijn (25,8%) gehanteerd.

Overige voorzieningen

Het verloop van deze post is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2021	2020
	€	€
Stand per 1 januari	222	213
Uitkeringen	-15	-38
Dotaties	122	47
Stand per 31 december	329	222

Dit betreft een voorziening voor jubileumuitkeringen voor medewerkers. Hiervan heeft € 58.000,- een looptijd korter dan één jaar en € 271.000 een looptijd tussen één en vijf jaar.

12 SCHULDEN

Schulden uit directe verzekering

	in duizenden euro's	
	31-12-2021	31-12-2020
	€	€
Verzekeringnemers	42.001	42.178
Tussenpersonen	56	47
	42.057	42.225

De schulden uit directe verzekering hebben een looptijd van maximaal één jaar.

Schulden uit herverzekering

	in duizenden euro's	
	31-12-2021	31-12-2020
	€	€
Motorrijtuigen WA	186	200
Motorrijtuigen Casco	256	204
Ongevallen en ziekte	86	35
Brand	181	178
AVP	29	23
Rechtsbijstand	0	9
	738	649

De schulden uit herverzekering hebben een looptijd van maximaal één jaar.

Overige schulden

	in duizenden euro's	
	31-12-2021	31-12-2020
	€	€
Crediteuren	1.063	451
Loonheffing	1.604	1.403
Pensioenen	18	30
Overige belastingen	0	28
Reservering vakantiegeld	1.299	1.162
Kredietinstellingen	0	0
Diverse schulden	8	8
	3.992	3.082

De schuld ter zake van pensioenen betreft voorwaardelijke toezeggingen aan (ex-)werknemers. Deze gehele schuld heeft een looptijd van tussen de één en vijf jaar.

13 OVERLOPENDE PASSIVA

	in duizenden euro's	
	31-12-2021	31-12-2020
	€	€
Nog te betalen bedragen	401	1.163

14 NIET IN DE BALANS OPGENOMEN VERPLICHTINGEN EN AANVULLENDE ZEKERHEDEN

Herverzekering

Uit hoofde van het deelnemen in de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden NV bestaat een voorwaardelijke verplichting tot het uitkeren van terreurschaden voor een bedrag van maximaal € 491.000 (eind 2020: € 514.000). Er heeft zich in het boekjaar geen terreurschade binnen deze overeenkomst voorgedaan.

Het in 2021 gestarte project voor realisatie veiligheidsgebouw en herinrichting van het eigen terrein, beiden opgenomen onder beleggingen, wordt in 2022 afgerond. De investeringsverplichtingen die eind 2021 openstaan bedragen in totaal € 1,6 miljoen exclusief btw.

TOELICHTING OP DE GECONSOLIDEERDE WINST- EN VERLIESREKENING 2021

15 RESULTAAT SCHADEVERZEKERING

in duizenden euro's

	Totaal schadeverzekering		Motorrijtuigen WA			Motorrijtuigen Casco		Ongevallen en ziekte		Brand		AVP		Rechtsbijstand	
	2021	2020	2021	2020		2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
	€	€	€	€		€	€	€	€	€	€	€	€	€	€
Brutopremies	138.383	134.129	52.452	51.936		36.818	35.401	8.348	8.135	30.121	28.921	4.513	4.335	6.130	5.401
Uitgaande herverzekeringspremies	7.983	7.530	2.317	2.768		2.070	1.847	820	356	1.725	1.504	291	274	761	781
a	130.399	126.599	50.136	49.168		34.748	33.554	7.528	7.779	28.396	27.417	4.223	4.061	5.369	4.620
Wijziging technische voorzieningen															
- bruto	3.240	-488	2.479	-1.465		-	-	4	5	435	798	63	67	259	107
- aandeel herverzekeraars	-	-	-	-		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
b	3.240	-488	2.479	-1.465		-	-	4	5	435	798	63	67	259	107
Verdiende premies eigen rekening	a-b	127.160	127.087	47.657	50.633	34.748	33.554	7.524	7.774	27.961	26.619	4.159	3.994	5.110	4.513
Toegerekende opbrengst uit beleggingen		617	577	355	337	62	60	43	38	107	95	26	25	24	22
Totaal baten	127.777	127.664	48.012	50.970		34.810	33.614	7.567	7.812	28.068	26.714	4.185	4.019	5.134	4.535
Brutoschaden	76.135	74.658	34.530	34.947		18.419	17.582	2.154	1.648	15.528	15.124	2.393	2.334	3.111	3.023
Aandeel herverzekeraars	-957	-657	-192	-		-	-	-	-	-624	-446	-140	-211	-	-
c	75.178	74.001	34.338	34.947		18.419	17.582	2.154	1.648	14.904	14.678	2.252	2.123	3.111	3.023
Wijziging technische voorzieningen															
- bruto	16.120	1.846	11.643	-619		365	-446	2.457	572	168	1.824	1.425	4	63	511
- aandeel herverzekeraars	-5.096	420	-4.893	-64		-	-	-718	-198	469	442	45	240	-	-
d	11.024	2.266	6.750	-683		365	-446	1.738	374	637	2.266	1.470	244	63	511
Schades eigen rekening	c+d	86.202	76.267	41.088	34.264	18.785	17.136	3.893	2.022	15.541	16.944	3.722	2.367	3.173	3.534
Acquisitiekosten		5.624	5.521	1.779	1.815	1.386	1.345	393	391	1.519	1.460	229	223	317	287
Bedrijfskosten		28.294	27.381	10.604	10.908	7.731	7.229	1.674	1.675	6.222	5.735	925	861	1.137	973
Totale lasten	120.120	109.169	53.471	46.987		27.902	25.710	5.960	4.088	23.282	24.139	4.877	3.451	4.628	4.794
Resultaat technische rekening schadeverzekering	7.657	18.495	-5.459	3.983		6.908	7.904	1.607	3.724	4.786	2.575	-692	568	507	-259

Uitloopresultaten

De uitloopresultaten betreffen de in het boekjaar betaalde schaden over voorgaande jaren en de mutaties in de voorzieningen over deze voorgaande jaren, onder aftrek van herverzekeringen.

Op basis van de mutatie in de nettoschadevoorziening en de betaalde schaden is het uitloopresultaat als volgt:

	in duizenden euro's			
	Voorziening 31-12-2020	betaalde schaden	Voorziening 31-12-2021	schade- resultaat
	€	€	€	€
t/m 2017	47.526	8.165	31.321	8.040
2018	13.585	2.544	9.294	1.747
2019	16.166	4.519	13.619	-1.972
2020	24.879	14.224	21.233	-10.578
Totaal	102.156	29.452	75.467	-2.763
2021	0	45.937	37.712	-83.649
Totaal schaden eigen rekening	102.156	75.389	113.179	-86.412

De uitloopresultaten zijn als volgt naar branche te verdelen:

	in duizenden euro's				
	2020	2019	2018	oude jaren	totaal
	€	€	€	€	€
Motorrijtuigen WA	-11.615	-1.324	1.462	8.376	-3.101
Motorrijtuigen Casco	272	-18	-16	5	243
Ongevallen en ziekte	-456	-313	275	-220	-714
Brand	1.357	-227	-144	-390	596
AVP	-278	-124	148	282	28
Rechtsbijstand	142	34	22	-13	185
Totaal schaden eigen rekening	-10.578	-1.972	1.747	8.040	-2.763

16 BEDRIJFSKOSTEN

De samenstelling is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2021	2020
	€	€
Personeelskosten	22.666	20.519
Afschrijvingen	1.000	1.210
Overige beheerskosten	10.796	12.253
Totale bedrijfskosten	34.462	33.982
Toegerekend aan assurantiebemiddeling	-1.818	-1.800
Verwerkt als schadelast	-4.350	-4.801
	28.294	27.381

De samenstelling van de personeelskosten is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2021	2020
	€	€
Loon en salarissen	15.182	13.477
Sociale lasten	2.245	2.153
Pensioenlasten	2.012	1.939
Overige personeelskosten	3.227	2.950
	22.666	20.519

Personeelsleden

In 2021 waren gemiddeld 237 personeelsleden op fulltimebasis (FTE's) werkzaam (2020: 226).

Accountantskosten

In het boekjaar en voorgaand boekjaar zijn de volgende bedragen aan accountants honoraria ten laste van het resultaat gebracht. De kosten voor de controle van de jaarrekening betreft de kosten over het boekjaar waarop de jaarrekening betrekking heeft ongeacht of de werkzaamheden door de externe accountant reeds gedurende het boekjaar zijn verricht.

	2021		2020	
	€	€	€	€
	Deloitte	DRV	Deloitte	DRV
Controle van de jaarrekening	109.948		114.466	
QTR toezichtsstaten	51.814		45.560	
Andere controlewerkzaamheden	78.834		7.500	
Fiscale advisering		45.573		36.864

17 OPBRENGST UIT BELEGGINGEN

	in duizenden euro's			
	2021		2020	
	€	€	€	€
Resultaat deelnemingen		148		2.432
Opbrengst overige beleggingen				
- Huuropbrengst terreinen en gebouwen		596		723
- Liquide middelen/termijnbetaling		1.229		1.204
		1.825		1.927
Gerealiseerde winst op overige financiële beleggingen		14.604		9.301
Niet-gerealiseerde winst op overige financiële beleggingen				
- Niet-gerealiseerde winst vorderingen op deelnemingen		0		0
- Niet-gerealiseerde winst overige financiële beleggingen		15.185		1.414
		15.185		1.414
		31.762		15.074

18 BELEGGINGSLASTEN

	in duizenden euro's			
	2021		2020	
	€	€	€	€
Resultaat deelnemingen		100		74
Beheerskosten en rentelasten		493		515
Gerealiseerd verlies op beleggingen		6.024		1.609
Niet-gerealiseerd verlies op beleggingen				
- Waardevermindering terreinen en gebouwen		2.299		531
- Niet-gerealiseerd verlies vorderingen op deelnemingen		0		0
- Niet-gerealiseerd verlies overige financiële beleggingen		922		929
		3.221		1.460
		9.838		3.658

19 TOEGEREKENDE OPBRENGST BELEGGINGEN

	in duizenden euro's	
	2021	2020
	€	€
Toerekening aan de technische rekening	617	577
Toerekening aan de niet-technische rekenening	21.681	11.356
	22.298	11.933

20 ANDERE BATEN

De samenstelling is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2021	2020
	€	€
Ontvangen provisie uit hoofde van assurantiebemiddeling	2.013	1.978
Toegerekende bedrijfskosten	-1.818	-1.800
	195	178
Baten uit hoofde van rechtsbijstand	0	0
Diversen	92	63
	287	241

21 ANDERE LASTEN

De samenstelling is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2021	2020
	€	€
Diversen	122	48
	122	48



We geven om elkaar

Wat ons iedere dag bindt, is de manier waarop we samenwerken. We zijn persoonlijk. Naar onze klanten toe, maar ook naar elkaar.

22 BELASTINGEN RESULTAAT UIT GEWONE BEDRIJFSUITOEFENING

	in duizenden euro's	
	2021	2020
	€	€
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen	29.129	29.527
Fiscaal belastbaar bedrag	14.875	11.051
Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening	3.628	2.670
Mutatie voorziening belastingen	52	1.198
	3.680	3.868

23 BEZOLDIGING BESTUURDERS EN COMMISSARISSEN

De bezoldiging van de leden van de directie bestaat uit het vaste jaarinkomen en de bijdragen aan de pensioenopbouw. Het beloningsbeleid van ZLM kent geen variabele beloningscomponenten. De totale bezoldiging van het bestuur bedraagt € 557.273 (waarvan € 51.096 pensioenpremie). De aan directie verstrekte hypothecaire lening bedraagt € 200.000 tegen 0,8% rente. De voorwaarden zijn gelijk aan de voor alle medewerkers geldende regeling.

De vaste jaarlijkse vergoeding voor de leden van de Raad van Commissarissen is vastgesteld door de Algemene Ledenvergadering. Aan de leden van de Raad van Commissarissen is in 2021 totaal € 110.463 vergoeding verstrekt.

GEBEURTENISSEN NA BALANSDATUM

Eind februari 2022 werd de wereld opgeschrikt door de inval van Rusland in Oekraïne. Aangezien dit een gebeurtenis is die niets zegt over de situatie op balansdatum, is er geen effect op de jaarrekening. Bij het opmaken van deze jaarrekening is niet in te schatten hoe groot de (financiële) gevolgen voor ZLM zullen zijn. Op het moment van opmaken van de jaarrekening hebben de risico's voornamelijk betrekking op een daling van de waarde van de beleggingen. Een daling van de waarde van de beleggingen heeft geen invloed op het eigen vermogen en de solvabiliteit per 31 december 2021 omdat dit pas na balansdatum optreedt.

ENKELVOUDIGE BALANS PER 31 DECEMBER 2021

(Na resultaatbestemming)

in duizenden euro's

		31 december 2021		31 december 2020	
		€	€	€	€
ACTIVA					
	Ref.				
Beleggingen	24				
Terreinen en gebouwen		7.961		8.080	
Beleggingen in groepsmaatschappijen en deelnemingen		2.368		1.831	
Vorderingen op deelnemingen		1.660		2.742	
Overige financiële beleggingen		418.414		375.569	
			430.403		388.222
Vorderingen	25				
Vorderingen uit directe verzekeringen		14.944		13.956	
Vorderingen uit herverzekering		876		197	
Overige vorderingen		8.113		2.906	
			23.933		17.059
Overige activa					
Materiële activa		2.450		3.077	
Liquide middelen		49.774		73.499	
			52.224		76.576
Overlopende activa	26				
Lopende rente en huur		0		3	
Overlopende acquisitiekosten		549		523	
Overige overlopende activa		1.079		864	
			1.628		1.390
			508.188		483.247

in duizenden euro's

		31 december 2021		31 december 2020	
		€	€	€	€
PASSIVA					
	Ref.				
Eigen vermogen	27				
Algemene reserve		308.358		288.775	
Beschikbaar voor uitkering aan leden		0		15.000	
Herwaarderingsreserve		15.204		9.338	
			323.562		313.113
Technische voorzieningen					
Voor niet-verdiende premies en lopende risico's					
- bruto		17.443		14.203	
- aandeel herverzekeraars		0		0	
			17.443		14.203
Voor te betalen schade/uitkeringen					
- bruto		128.900		112.781	
- aandeel herverzekeraars		-15.721		-10.625	
			113.179		102.156
			130.622		116.359
Voorzieningen					
Voor belastingen		6.515		6.463	
Overige voorzieningen		329		222	
			6.844		6.685
Schulden	28				
Schulden uit directe verzekering		42.043		42.196	
Schulden uit herverzekering		738		649	
Overige schulden		3.992		3.082	
			46.773		45.927
Overlopende passiva			387		1.163
			508.188		483.247

ENKELVOUDIGE WINST- EN VERLIESREKENING OVER 2021

TECHNISCHE REKENING SCHADEVERZEKERING

		in duizenden euro's			
		2021		2020	
	Ref.	€	€	€	€
Brutopremies	29	138.383		134.129	
Uitgaande herverzekeringspremies		-7.983		-7.530	
a			130.399		126.599
Wijziging technische voorzieningen niet-verdiende premies en lopende risico's					
- bruto		3.240		-488	
- aandeel herverzekeraars		0		0	
b			3.240		-488
Verdiende premies eigen rekening	a-b		127.160		127.087
Toegerekende opbrengst uit beleggingen			617		577
Totaal baten			127.777		127.664
Brutoschaden		76.346		74.877	
Aandeel herverzekeraars		-957		-657	
c			75.389		74.220
Wijziging voorzieningen voor te betalen schaden/uitkeringen					
- bruto		16.120		1.846	
- aandeel herverzekeraars		-5.096		420	
d			11.024		2.266
Schaden eigen rekening	c+d		86.413		76.486
Acquisitiekosten			5.624		5.521
Bedrijfskosten	30		27.773		27.075
Totaal lasten			119.810		109.082
Resultaat technische rekening schadeverzekering	29		7.967		18.582

NIET-TECHNISCHE REKENING

		in duizenden euro's			
		2021		2020	
	Ref.	€	€	€	€
Resultaat technische rekening schadeverzekering	a		7.967		18.582
Opbrengsten uit beleggingen	31				
Resultaat deelnemingen			307		2.623
Opbrengst overige beleggingen			1.871		1.954
Gerealiseerde winst op beleggingen			14.604		9.301
			16.782		13.878
Niet gerealiseerde winst op beleggingen			15.185		1.414
			31.967		15.292
Beleggingslasten	32				
Resultaat deelnemingen			300		174
Beheerskosten en rentelasten			487		514
Gerealiseerd verlies op beleggingen			6.024		1.609
			6.811		2.297
Niet-gerealiseerd verlies op beleggingen			3.473		1.639
			10.284		3.936
			21.683		11.356
Toegerekende opbrengst beleggingen overgeboekt naar technische rekening schadeverzekering	33		617		577
			21.066		10.779
Andere baten	34		218		214
Andere lasten			-122		-48
Resultaat niet-technische rekening schadeverzekering	b		21.162		10.945
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen	a+b		29.129		29.527
Belasting resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening			-3.680		-3.868
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening na belastingen			25.449		25.659

TOELICHTING OP DE ENKELVOUDIGE BALANS PER 31 DECEMBER 2021

Slechts posten die afwijken van de geconsolideerde cijfers worden toegelicht.

24 BELEGGINGEN

Beleggingen in groepsmaatschappijen en deelnemingen

	in duizenden euro's	
	31-12-2021	31-12-2020
	€	€
Zeeuws Participatiefonds, Middelburg (25,9%) (2020: 27,4%)	196	219
Zeeuws Participatiefonds 2, Middelburg (13,7%) (2020: 17,7%)	1.075	603
Eva Regelt! BV, Goes (50%) (2020: 50%)	235	280
De Vereende NV, Rijswijk (2,8%) (2020: 2,8%)	862	729
	2.368	1.831

Vorderingen op deelnemingen

Het verloop van de post is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2021	2020
	€	€
Stand per 1 januari	2.742	2.308
Verstrekingen	257	644
Aflossingen	-1.087	-31
Afwaarderingen	-252	-179
Stand per 31 december	1.660	2.742

25 VORDERINGEN

Overige Vorderingen

	in duizenden euro's	
	31-12-2021	31-12-2020
	€	€
Dividendbelasting	301	294
Vennootschapsbelasting	4.425	2.439
Assurantiebelasting	3.070	0
Omzetbelasting	162	0
Vorderingen uit assurantiebemiddeling	41	83
Diversen	114	90
	8.113	2.906

26 OVERLOPENDE ACTIVA

	in duizenden euro's	
	31-12-2021	31-12-2020
	€	€
Lopende rente	0	3
Acquisitiekosten	549	523
Vooruitbetaalde kosten	1.079	864
	1.628	1.390

27 EIGEN VERMOGEN

	in duizenden euro's	
	31-12-2021	31-12-2020
	€	€
Algemene reserve	308.358	288.775
Beschikbaar voor uitkering aan leden	0	15.000
Herwaarderingsreserve	15.204	9.338
	323.562	313.113

Er zijn geen wettelijke reserves.

Algemene reserve

Het verloop van de algemene reserve is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2021	2020
	€	€
Stand per 1 januari	288.775	279.023
Resultaatbestemming boekjaar	25.449	10.659
Retour van Beschikbaar voor uitkering aan leden	0	216
Mutatie herwaarderingsreserve	-5.866	-1.123
Stand per 31 december	308.358	288.775

Beschikbaar voor uitkering aan leden

Het verloop is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2021	2020
	€	€
Stand per 1 januari	15.000	15.000
Uitgekeerd aan leden	-15.000	-14.784
Overgeboekt naar Algemene reserve	0	-216
Resultaatbestemming boekjaar	0	15.000
Stand per 31 december	0	15.000

In 2021 is het gereserveerde bedrag aan de leden teruggeven. Ultimo 2021 is er geen bedrag gereserveerd om in 2022 aan de leden terug te geven.

Herwaarderingsreserve

Het verloop van de herwaarderingsreserve is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2021	2020
	€	€
Stand per 1 januari	9.338	8.215
Herwaardering via algemene reserve	5.866	1.123
Stand per 31 december	15.204	9.338

28 SCHULDEN

Schulden uit directe verzekering

	in duizenden euro's	
	31-12-2021	31-12-2020
	€	€
Verzekeringnemers	41.987	42.149
Tussenpersonen	56	47
	42.043	42.196

De schulden uit directe verzekering hebben een looptijd van maximaal één jaar.

TOELICHTING OP DE ENKELVOUDIGE WINST- EN VERLIESREKENING 2021

29 RESULTAAT SCHADEVERZEKERING

in duizenden euro's

	Totaal schadeverzekering		Motorrijtuigen WA			Motorrijtuigen Casco		Ongevallen en ziekte		Brand		AVP		Rechtsbijstand	
	2021	2020	2021	2020		2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
	€	€	€	€		€	€	€	€	€	€	€	€	€	€
Brutopremies	138.383	134.129	52.452	51.936		36.818	35.401	8.348	8.135	30.121	28.921	4.513	4.335	6.130	5.401
Uitgaande herverzekeringspremies	7.983	7.530	2.317	2.768		2.070	1.847	820	356	1.725	1.504	291	274	761	781
a	130.399	126.599	50.136	49.168		34.748	33.554	7.528	7.779	28.396	27.417	4.223	4.061	5.369	4.620
Wijziging technische voorzieningen															
- bruto	3.240	-488	2.479	-1.465		-	-	4	5	435	798	63	67	259	107
- aandeel herverzekeraars	-	-	-	-		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
b	3.240	-488	2.479	-1.465		-	-	4	5	435	798	63	67	259	107
Verdiende premies eigen rekening	a-b	127.160	127.087	47.657	50.633	34.748	33.554	7.524	7.774	27.961	26.619	4.159	3.994	5.110	4.513
Toegekende opbrengst uit beleggingen		617	577	355	337	62	60	43	38	107	95	26	25	24	22
Totaal baten	127.777	127.664	48.012	50.970		34.810	33.614	7.567	7.812	28.068	26.714	4.185	4.019	5.134	4.535
Brutoschaden	76.346	74.877	34.530	34.947		18.419	17.582	2.154	1.648	15.528	15.124	2.393	2.334	3.322	3.242
Aandeel herverzekeraars	-957	-657	-192	-		-	-	-	-	-624	-446	-140	-211	-	-
c	75.389	74.220	34.338	34.947		18.419	17.582	2.154	1.648	14.904	14.678	2.252	2.123	3.322	3.242
Wijziging technische voorzieningen															
- bruto	16.120	1.846	11.643	-619		365	-446	2.457	572	168	1.824	1.425	4	63	511
- aandeel herverzekeraars	-5.096	420	-4.893	-64		-	-	-718	-198	469	442	45	240	-	-
d	11.024	2.266	6.750	-683		365	-446	1.738	374	637	2.266	1.470	244	63	511
Schades eigen rekening	c+d	86.412	76.486	41.088	34.264	18.785	17.136	3.893	2.022	15.541	16.944	3.722	2.367	3.384	3.753
Acquisitiekosten		5.624	5.521	1.779	1.815	1.386	1.345	393	391	1.519	1.460	229	223	317	287
Bedrijfskosten		27.773	27.075	10.409	10.787	7.589	7.148	1.643	1.656	6.107	5.671	908	851	1.116	962
Totale lasten	119.810	109.082	53.276	46.866		27.760	25.629	5.929	4.069	23.167	24.075	4.860	3.441	4.818	5.002
Resultaat technische rekening schadeverzekering	7.967	18.582	-5.264	4.104		7.050	7.985	1.638	3.743	4.901	2.639	-675	578	317	-467

30 BEDRIJFSKOSTEN

Het verloop van de post is als volgt:

in duizenden euro's		
	2021	2020
	€	€
Personeelskosten	22.666	20.519
Afschrijvingen	1.000	1.210
Overige beheerskosten	10.529	12.082
Totaal bedrijfskosten	34.195	33.811
Toegerekend aan assurantiebemiddeling	-1.818	-1.800
Doorbelast aan Stichting Rechtsbijstand ZLM	-4.350	-4.801
Toegerekend aan ZLM Preventiefonds BV	-254	-135
	27.773	27.075

De samenstelling van de personeelskosten is als volgt:

in duizenden euro's		
	2021	2020
	€	€
Lonen en salarissen	15.182	13.477
Sociale lasten	2.245	2.153
Pensioenlasten	2.012	1.939
Overige personeelskosten	3.227	2.950
	22.666	20.519

Personeelsleden

In 2021 waren gemiddeld 237 personeelsleden op fulltimebasis werkzaam (2020: 226).

31 OPBRENGST UIT BELEGGINGEN

in duizenden euro's			
	2021		2020
	€	€	€
Resultaat deelnemingen		307	2.623
Opbrengst overige beleggingen			
- Huuropbrengst terreinen en gebouwen		596	723
- Liquide middelen/termijnbetaling		1.275	1.231
		1.871	1.954
Gerealiseerde winst op overige financiële beleggingen		14.604	9.301
Niet-gerealiseerde winst op overige financiële beleggingen			
- Niet-gerealiseerde winst vorderingen op deelnemingen		0	0
- Niet gerealiseerde winst overige financiële beleggingen		15.185	1.414
		15.185	1.414
		31.967	15.292

32 BELEGGINGSLASTEN

in duizenden euro's			
	2021		2020
	€	€	€
Resultaat deelnemingen		300	174
Beheerskosten en rentelasten		487	514
Gerealiseerd verlies op beleggingen		6.024	1.609
Niet-gerealiseerd verlies op beleggingen			
- Waardevermindering terreinen en gebouwen		2.299	531
- Niet-gerealiseerd verlies vorderingen op deelnemingen		252	179
- Niet-gerealiseerd verlies overige financiële beleggingen		922	929
		3.473	1.639
		10.284	3.936

33 TOEGEREKENDE OPBRENGST BELEGGINGEN

in duizenden euro's

	2021	2020
	€	€
Toerekening aan de technische rekening	617	577
Toerekening aan de niet-technische rekenening	21.681	11.356
	22.298	11.933

34 ANDERE BATEN

De samenstelling is als volgt:

in duizenden euro's

	2021	2020
	€	€
Ontvangen provisie uit hoofde van assuratiebemiddeling	2.013	1.978
Toegerekende bedrijfskosten	-1.818	-1.800
	195	178
Diversen	23	36
	218	214

35 NIET UIT DE BALANS BLIJKENDE RECHTEN EN VERPLICHTINGEN

De rechtspersoon maakt deel uit van een fiscale eenheid voor de omzetbelasting met Stichting Rechtsbijstand ZLM en ZLM Preventiefonds B.V. en is uit dien hoofde hoofdelijk aansprakelijk voor de belastingschuld van de fiscale eenheid als geheel.

De rechtspersoon maakt deel uit van een fiscale eenheid voor de vennootschapsbelasting met ZLM Preventiefonds B.V. en is uit dien hoofde hoofdelijk aansprakelijk voor de belastingschuld van de fiscale eenheid als geheel.

RESULTAATBESTEMMING

Het batig saldo 2020 is overeenkomstig het besluit van de ledenvergadering verwerkt. Van het bedrag na vennootschapsbelasting is € 15.000.000 apart gezet onder 'Beschikbaar voor uitkering aan leden'. Het restant (€10.659.000) is toegevoegd aan de algemene reserve.

De directie stelt voor om van de winst 2021 (€ 25.449.000) toe te voegen aan de algemene reserve. Vooruitlopend op de vaststelling door de Algemene Ledenvergadering is dit voorstel al in de jaarrekening verwerkt.

Goes, 7 april 2022

Directie

M.C. Schroevers
drs. O.W.A. Monshouwer

Raad van Commissarissen

ing. D.J. Lodders MA
drs. E.M.H. Resink RC
mw. M. Smit BFP ACA
mw. C.M. Westdijk-Wilkes MBA/MSM
mr. L.J. van Kalsbeek

STATUTAIRE REGELING RESULTAATBESTEMMING

Conform artikel 16 van de Statuten besluit de Algemene Ledenvergadering jaarlijks op voorstel van de directie of een bedrag, en zo ja, welk bedrag, aan de algemene reserve zal worden toegevoegd of onttrokken.

CONTROLEVERKLARING VAN DE ONAFHANKELIJKE ACCOUNTANT

Aan raad van commissarissen en de ledenvergadering van Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A.

VERKLARING OVER DE IN HET JAARVERSLAG OPGENOMEN JAARREKENING 2021

Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening 2021 van Onderlinge Verzekering Maatschappij te Goes gecontroleerd. De jaarrekening omvat de geconsolideerde en de enkelvoudige jaarrekening.

Naar ons oordeel geeft de in dit jaarverslag opgenomen jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A. op 31 december 2021 en van het resultaat en de kasstromen over 2021 in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW.

De jaarrekening bestaat uit:

1. De geconsolideerde en enkelvoudige balans per 31 december 2021.
2. De geconsolideerde en enkelvoudige winst- en verliesrekening over 2021.
3. De toelichting met een overzicht van de belangrijke grondslagen voor financiële verslaggeving en overige 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 Onderlinge Verzekering Maatschappij 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 moet 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 € 7.400.000. De materialiteit is gebaseerd ongeveer 2,5% van het eigen vermogen. Wij gebruiken het eigen vermogen als primaire benchmark voor de bepaling van de materialiteit. Daarbij is in ogenschouw genomen dat het gebruik van het eigen vermogen als benchmark gangbaar is bij vergelijkbare organisaties in de Nederlandse verzekeringssector.

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 en de ledenvergadering overeengekomen dat wij aan de raad tijdens onze controle geconstateerde afwijkingen boven € 370.000 rapporteren, alsmede kleinere afwijkingen die naar onze mening om kwalitatieve redenen relevant zijn

Reikwijdte van de groepscontrole

Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A. staat aan het hoofd van een groep van entiteiten. De financiële informatie van deze groep is opgenomen in de geconsolideerde jaarrekening van Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A.

De groepscontrole heeft zich met name gericht op het significante onderdeel Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A. Bij dit onderdeel hebben wij zelf controlewerkzaamheden uitgevoerd. Bij andere onderdelen hebben wij beoordelingswerkzaamheden of specifieke controlewerkzaamheden uitgevoerd.

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

Controle-aanpak 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 frauderisicoanalyse geëvalueerd alsook bijvoorbeeld de gedragscode, klokkenluidersregeling en de incidentenregistratie. 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. 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:
Op basis van deze werkzaamheden en het in de controlestandaarden veronderstelde risico, hebben wij de veronderstelde fraude risico's onderkend met betrekking tot het doorbreken van interne beheersingsmaatregelen door het management, inclusief of er indicaties zijn voor tendentie bij het management van de entiteit die mogelijk een risico vormt op een afwijking van materieel belang die het gevolg is van fraude. De technische voorzieningen zijn afhankelijk van polisvoorwaarden, acceptatie, reserverings- en betalingsbeleid en herverzekering. Een deel van de technische voorziening wordt actuarieel bepaald. Op deze factoren spelen managementinschattingen en aannames een belangrijk onderdeel en vormen daarmee inherent een risico op een afwijking van materieel belang die het gevolg is van fraude.
Onze controlewerkzaamheden ten aanzien van deze fraude risico's zijn gericht op een evaluatie van de opzet en de implementatie van de relevante interne beheersingsmaatregelen om deze risico's te beperken.
Wij hebben de frauderisicoanalyse van Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A. beoordeeld en management, de met governance belaste personen en anderen binnen Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A., waaronder het bestuur, interne audit dienst, juridische zaken en compliance afdeling om inlichtingen verzocht.
Wij hebben tevens aanvullende gegevensgerichte werkzaamheden uitgevoerd, waaronder het toetsen van journaalboekingen, het beoordelen van schattingen op tendenties (inclusief een retrospectieve beoordeling van significante schattingen uit vorige boekjaar), waaronder actuariële resultatenanalyse, beoordeling ten opzichte van eerdere jaren en de onderbouwing van de tijdens het opstellen van de financiële overzichten aangebrachte aanpassingen.
In onze controle bouwen wij een element in van onvoorspelbaarheid. Ook hebben wij de uitkomst van andere controlewerkzaamheden beoordeeld en overwogen of er bevindingen zijn die aanwijzing geven voor fraude of het niet-naleven van wet- en regelgeving.

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 inlichtingen in te winnen bij de directie, de met governance belaste personen, de tweedelijns compliance functionaris en de internal auditor en het lezen van notulen en rapporten van internal audit.

Voor zover materieel voor de gerelateerde financiële overzichten, hebben wij op basis van onze risicoanalyse, en rekening houdende met dat het effect van niet-naleving van wet- en regelgeving aanzienlijk varieert, volgende wet- en regelgeving overwogen: naleving van het (vennootschaps)belastingrecht, de 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 financiële overzichten.

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 financiële overzichten.

Daarnaast is de entiteit onderworpen aan 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 financiële overzichten, bijvoorbeeld ten gevolge van boetes of rechtszaken.

Gezien de aard van de activiteiten van Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A. en de complexiteit van de Wet op het financieel toezicht, Besluit prudentiële regels Wft, Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme en de Algemene Verordening Gegevensbescherming 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 een groep, voor de mogelijkheid van een groep om haar activiteiten voort te zetten, dan wel voor het voorkomen van sancties van materieel belang; niet-naleving van dergelijke wet- en regelgeving kan daarom van materieel belang zijnde invloed hebben op de financiële overzichten. 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 financiële overzichten. 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 financiële overzichten, zijn beperkt tot (i) het management en, in voorkomend geval, de met governance belaste personen vragen of de groep 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) van niet-naleving van wet- en regelgeving.

Tenslotte 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.

Continuïteit

Onze verantwoordelijkheden, evenals de verantwoordelijkheden van de directie en de raad van commissarissen, hebben betrekking op de continuïteitsveronderstelling die wordt beschreven in het hoofdstuk “ Beschrijving van verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening” hieronder.

Bij het vervullen van onze verantwoordelijkheden hebben we werkzaamheden uitgevoerd waaronder het evalueren van de beoordeling door het management van het vermogen van de entiteit om haar continuïteit te handhaven en het overwegen van de impact van financiële, operationele en andere omstandigheden zoals solvabiliteitsontwikkeling. Op basis van deze procedures hebben we geen rapporteerbare bevindingen met betrekking tot het vermogen van de entiteit om haar continuïteit te handhaven.

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 en directie 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
Waardering van de technische voorziening voor te betalen schaden/uitkeringen Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A. heeft een technische voorziening van € 113,2 mln. netto. Dit betreft 22,3% van het balanstotaal. Het bepalen van de te betalen schades als onderdeel van de technische voorzieningen is een proces dat van nature wordt omgeven met onzekerheden en aannames. De technische voorzieningen zijn afhankelijk van polisvoorwaarden, acceptatie, reserverings- en betalingsbeleid en herverzekering. Een deel van de technische voorziening wordt actuariel bepaald. Hierbij worden actuariële methodes toegepast om de technische voorzieningen voor te betalen schades vast te stellen. Het uitgaan van andere aannames voor deze factoren dan de grondslagen die nu in de jaarrekening zijn gebruikt, zou een materieel effect kunnen hebben op de technische voorzieningen en de technische lasten. Het risico bestaat dat de voorziening voor te betalen schades motorrijtuigen, brand en overige schadebranches onvolledig is, dan wel op een onjuiste wijze is gewaardeerd. Specifiek verwijzen wij naar noot 10.	Om het risico te ondervangen, hebben wij onder meer de volgende werkzaamheden verricht: • Het beoordelen van de opzet en het bestaan van de administratieve organisatie en interne controle van de totstandkoming van de technische voorzieningen. • Het beoordelen van de opzet, het bestaan en de werking van diverse application controls die toezien op de totstandkoming van de technische voorzieningen. • Het uitvoeren van verschillende detailcontroles, waaronder detailwaarnemingen door middel van een statistische steekproef op de schadedossiers. • Het kritisch beoordelen van de door de directie gehanteerde uitgangspunten en schattingen, waarbij actuariel specialisten zijn ingezet ter ondersteuning van het controleteam. • Een voortgezette controle aan de hand van de binnengekomen schades en uitbetalingen in het nieuwe jaar. De door Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A. per jaareinde opgestelde marktwaarde-berekening, in overeenstemming met de Wet op het financieel toezicht (Wft), is beoordeeld. Onze werkzaamheden inzake de marktwaardeberekening omvatten het beoordelen van de redelijkheid van de geprojecteerde toekomstige kasstromen, en het kritisch reviewen van de gehanteerde assumpties. Wij hebben tevens gegevensgerichte werkzaamheden uitgevoerd met betrekking tot de betrouwbaarheid van de informatie. Verder hebben wij de in de jaarrekening opgenomen toelichtingen beoordeeld. Onze observatie bij dit kernpunt: Wij achten de door Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A. toegepaste methodiek en gehanteerde veronderstellingen voor de vaststelling van de technische voorziening voor te betalen schaden/uitkeringen aanvaardbaar. Daarnaast achten wij de toelichtingen bij noot 10 voldoende.

VERKLARING OVER DE IN HET JAARVERSLAG OPGENOMEN ANDERE INFORMATIE

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

- De kerncijfers
- Het directieverslag
- Het verslag van de raad van commissarissen
- Algemene ledenvergadering.
- De overige gegevens.

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

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

Wij hebben de andere informatie gelezen en hebben op basis van onze kennis en ons begrip, verkregen vanuit de jaarrekeningcontrole of anderszins, overwogen of de andere informatie materiële afwijkingen bevat.

Met onze werkzaamheden hebben wij voldaan aan de vereisten in Titel 9 Boek 2 BW en de Nederlandse Standaard 720. Deze werkzaamheden hebben niet dezelfde diepgang als onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening.

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

VERKLARING BETREFFENDE OVERIGE DOOR WET- OF REGELGEVING GESTELDE VEREISTEN

Benoeming

Wij zijn door de raad van commissarissen op 16 juni 2016 benoemd als accountant van Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A. vanaf de controle van het boekjaar 2016 en zijn sinds dat boekjaar datum 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 de directie en de raad van commissarissen voor de jaarrekening

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

Bij het opmaken van de jaarrekening moet de directie afwegen of de entiteit in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van genoemde verslaggevingsstelsels moet de directie de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij de directie het voornemen heeft om de vennootschap te liquideren of de bedrijfsactiviteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is.

De directie moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor 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 de directie en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan.

- Het vaststellen dat de door de directie gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Tevens het op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor 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 van commissarissen 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 april 2022

Deloitte Accountants B.V.

E.M. van der Hall RA

