

Jaarverslag 2022



JAARVERSLAG 2022

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 2022 van ZLM Verzekeringen. Klanten, tussenpersonen, samenwerkende bedrijven, toezichthouders, branchegenoten, en andere geïnteresseerden kunnen in dit jaarverslag kennis nemen van het jaar 2022.

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 Zóveel om zuinig op te zijn. Klanten zijn vaak zuinig op de producten die ze bij ons verzekerd hebben. Hun huis, auto of e-bike bijvoorbeeld. En alles waar onze klanten zuinig op zijn, daar zijn wij ook zuinig op. In de campagne die we eind 2021 startte en die doorliep in 2022 vertelden klanten waar ze zuinig op zijn en waarom. Het leverde mooi verhalen op. U ziet ze terug op <https://zoveelomzuinigoptezijn.zlm.nl/>

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

INHOUD.

Kerncijfers	6
Directieverslag	7
Voorwoord	7
Waardecreatiemodel 2022	8
Over ZLM	10
Verzekeringen	10
Ontwikkeling eigen vermogen, technische voorzieningen en beleggingen	10
Ontwikkeling solvabiliteitspositie	11
Aantal medewerkers	11
Medewerkerstevredenheid	11
Klanttevredenheid	11
Externe ontwikkelingen en trends	13
Oorlog en inflatie	13
Klimaatverandering	13
Rol overheid	14
Demografie	14
Digitalisering en cybercriminaliteit	14
Big data en privacy	14
Smart industrie / internet of things	15
Autonoom rijdende auto	15
Deeleconomie / private lease	15
Elektrificering van auto en fiets	15
Strategie ZLM	16
Onze missie	16
Onze visie	16
Onze strategie	16
Onze kernwaarden	16
Duurzame ontwikkelingsdoelen	17
Governance	19
Samenstelling Directie, Managementteam en Raad van Commissarissen	20
Overlegstructuur	21
Beleid	22
ZLM gedragscode	23
Beloningen	23
Interne rapportagesystematiek	23
Risicomanagement	25
Risicoprofiel	25
Risicobereidheid: het zekere voor het onzekere	25
Risicogovernance	26
Risicomanagementproces	27
Risicocategorieën	28
Kapitaalmanagement: uitstekend solvabiliteitsratio	29
ORSA	31
Klanten	32
Tevreden klanten	32
Blijven verbeteren	32
In contact met klanten	32
Behandeling van klachten	32
Onze producten en premies	33
Directe schade-afhandeling	33
Fraudebeheersing	33

Medewerkers	34
Medewerkersbeleving	34
Groei personeelsbestand	35
Diversiteit	36
Vitaliteit	37
Ontwikkeling	38
Inspraak en betrokkenheid	38
Verduurzamen van onze bedrijfsvoering	39
Veiligheid thuis en onderweg	40
Ons nieuwe veiligheidspark	40
Grip: rijvaardigheidstrainingen voor jonge automobilisten	40
Grip junior: verkeerstrainingen voor middelbare scholieren	40
Overige rijvaardigheidstrainingen	41
E-driver: digitale verkeerstrainingen	41
Veiligheidstips via social media	41
Samenwerking met andere partijen	41
Lokale betrokkenheid	42
Ondersteuning projecten	42
Vrijwilligersactiviteiten	42
Zeeuws participatiefonds	42
Duurzaam en verantwoord beleggen	43
Governance	43
Maatschappelijke ambitie	43
Uitvoering	43
ESG-implementatie	46
Financiële resultaten	48
Algemeen	48
Technisch resultaat	48
Baten	49
Lasten	50
Beleggingen	51
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 2022	62
Geconsolideerde winst- en verliesrekening over 2022	64
Geconsolideerd kasstroomoverzicht 2022	66
Toelichting op de geconsolideerde jaarrekening	68
Toelichting op de geconsolideerde winst- en verliesrekening 2022	91
Gebeurtenissen na balansdatum	97
Enkelvoudige balans per 31 december 2022	98
Enkelvoudige winst- en verliesrekening over 2022	100
Toelichting op de enkelvoudige balans per 31 december 2022	102
Toelichting op de enkelvoudige winst- en verliesrekening 2022	106
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

	2022	2021	2020	2019	2018
	€	€	€	€	€
Brutopremies	144.965	138.383	134.129	132.378	121.486
Resultaat technische rekening	-7.587	7.657	18.495	8.740	3.719
Resultaat na belastingen	-43.690	25.449	25.659	26.849	1.756
Eigen vermogen	279.872	323.562	313.113	302.238	275.389
Technische voorzieningen	147.739	130.622	116.359	114.581	107.287
Beleggingen	384.713	428.743	385.480	380.391	355.151
Solvabiliteitsratio Solvency II	331%	352%	440%	445%	392%
Schaderatio	76,81%	67,79%	60,01%	68,80%	74,50%
Combined ratio					
(schade eigen risico + bedrijfskosten +					
acquisitiekosten/verdiende premie)	106,83%	94,46%	85,90%	93,40%	98,10%
ZLM enkelvoudig	106,41%	94,22%	85,83%	93,10%	97,90%
Resultaat technische rekening					
in % verdiende premie	-5,77%	6,02%	14,55%	7,10%	3,20%
ZLM enkelvoudig	-5,35%	6,27%	14,62%	7,30%	3,50%
Medewerkers per jaareinde					
- ZLM in personen	310	286	268	258	247
- ZLM in mensjaren (FTE's)*	273	253	236	227	216

* Inclusief Stichting Rechtsbijstand en ZLM Preventiefonds BV

VOORWOORD

Op het mondiale toneel lijkt de ene ingrijpende periode zich af te wisselen door een andere. Werden 2020 en 2021 gedomineerd door de Corona pandemie en haar gevolgen, 2022 werd het jaar van een oorlog in Europa. Rusland viel Oekraïne aan en naast het onbeschrijfelijke menselijke leed, waren de gevolgen ook op economisch gebied enorm. Eind van het jaar 2022 was er sprake van een torenhoge inflatie, beurzen in de mineur en grote onzekerheid over wat de toekomst ons gaat brengen.

Dit alles heeft uiteraard impact op een financiële instelling als ZLM Verzekeringen. En als er in 2022 ook nog drie zware stormen over ons werkgebied raasden is het niet verrassend dat het resultaat van 2022 niet goed is. Althans, in financieel opzicht. We zijn geneigd om daar als eerste naar te kijken. Maar is het niet beter dat we onze blik breder maken en vooral kijken wat de ontwikkelingen geweest zijn op de domeinen van mens, milieu en maatschappij? De komst van de CSRD (wetgeving op grond waarvan organisaties binnen enkele jaren verplicht moeten rapporteren over de impact die zij maken) is wat dat betreft een goede stap, waar we hopelijk ook weer niet te veel doorschieten in kwantitatieve indicatoren.

Want een cijfer geeft maar voor een beperkt deel de werkelijkheid weer. Het is mooi om te zien dat de klanten ons een NPS score van 79 geven, maar veel interessanter is het om te weten wat ze waarderen en wat een verzekerde belangrijk vindt in onze dienstverlening. Het is mooi om te zien dat onze medewerkers een 8,1 geven op medewerkerstevredenheid, maar wat is nu echt belangrijk voor ze? Dat hebben ze in vier pijlers van Medewerkersbeleving goed uitgedrukt.

Het is ook mooi om te zien dat we met onze bijdrage in de Impact pool onder andere een reductie van 1.011 (2021) ton CO2 emissies hebben vermeden, maar nog belangrijker is het bewustzijn en een intrinsieke motivatie bij al onze stakeholders om in te zetten op behoud van onze planeet.

Al deze mooie cijfers en achterliggende resultaten moeten we niet vergeten als we een fors negatief

financieel resultaat van € 43,7 miljoen moeten rapporteren over 2022. Vooral de slechte beursresultaten zijn hier debet aan. Gelukkig kunnen we wel een stootje hebben. Onze solvabiliteit is onverminderd hoog (2022: 331%). Meer zorgen baart ons de ontwikkeling van technische resultaat: € 7,6 miljoen negatief. Dat komt enerzijds door het incalculeren van een hoge inflatie, anderzijds door de impact van de stormen en de ontwikkeling van de letselschades. Ook daar speelt inflatie een grote rol. We juichen de inspanningen van het Verbond van Verzekeraars toe rondom de vereenvoudiging van de letselvergoedingen. Te vaak zien we bij de afwikkeling van letselschades het zogenaamde toernooimodel: het belang van de schade en de buitengerechtelijke kosten versus het belang van de schadelast van de verzekeraar. Wij zijn er van overtuigd zijn dat het slachtoffer het meest gebaat is bij een harmoniemodel, waarbij slachtoffer en verzekeraars naast elkaar staan in plaats van tegenover elkaar en enkel het belang van het slachtoffer als uitgangspunt nemen.

Wat ons zorgen baart is de toenemende druk op verzekeraars als gevolg van nieuwe wet- en regelgeving en toezichthouders die ieder jaar meer uitvragen doen met een grotere mate van detailvragen. Dit terwijl fysieke ontmoetingen afneemt. De drang naar datagedreven toezicht mag niet ten koste gaan van de menselijke maat. We hechten veel waarde aan goed toezicht aangezien de klant hier van kan profiteren. Maar een overdaad kan ook leiden tot bureaucratie en verhoogde kosten, die uiteindelijk de klant in zijn premie terug ziet.

Voor het eerst nemen we in ons jaarverslag een waardecreatiemodel op. Een mix van cijfers en andere waarden. Het is goed om in beeld te brengen wat onze dagelijkse inspanningen tot stand brengen. En dan komen we toch altijd weer uit bij de diepste essentie van een Onderlinge: mensen helpen. Dicht bij, in het geval van schade, maar ook verder weg door bijvoorbeeld onze beleggingen. En als we dan zien dat mensen dat waarderen, dan kijken we, ondanks een fors negatief resultaat, toch ook met veel voldoening terug op 2022.

WAARDECREATIEMODEL 2022

Inputs

Financieel

- € 145 miljoen premies van klanten
- € 385 miljoen in beleggingen
- € 280 miljoen eigen vermogen

Medewerkers

- 310 medewerkers
- €373.000 voor opleidingen
- €173.000 voor vitaliteitsactiviteiten en verzuimbegeleiding

Intellectueel

- Kennis over veiligheid
- Systemen voor risicomanagement, ICT en integere bedrijfsvoering

Relatieeel

- 265.434 klanten
- Samenwerking met o.a. betrouwbare schadeherstelbedrijven, tussenpersonen en het Regionaal Orgaan Verkeersveiligheid Zeeland

Natuurlijk en geproduceerd

- 6.081 gigajoule fossiel gas-, elektra en benzinegebruik door eigen gebouwen en wagenpark
- 3.933 m2 kantoren
- 6.475 m2 Veiligheidspark
- 23 auto's fossiele brandstof
- 6 auto's elektrisch
- 144 kWp geïnstalleerd vermogen aan zonnepanelen

Bedrijfsmodel

Missie

Wij dragen bij aan een veilige en duurzame samenleving. Onze drijfveren zijn klanttevredenheid en medewerkerstevredenheid.

Activiteiten



Kernwaarden



Strategie

Als onderlinge waarborgmaatschappij zonder winstoogmerk bieden wij verzekeringsoplossingen en preventieactiviteiten aan.

Outputs

Financieel

- €45 miljoen negatief beleggingsrendement
- €94 miljoen uitgekeerde schadebedragen
- €19 miljoen salarissen en sociale lasten
- €18 miljoen belastingen voor de samenleving (assurantie- en vennootschapsbelasting)
- €44 miljoen verlies (na belasting)
- 331% solvabiliteit (wettelijke norm: 100%; doel: >170%)

Medewerkers

- 8,1 medewerkerstevredensscore (doel: >8)
- 12,4 jaar is gemiddelde dienstverband
- 92% haalt voldoening uit het werk
- 4,65% ziekteverzuim

Intellectueel

- 8400 deelnemers aan onze verkeer- en rijvaardigheidstrainingen
- 8,1 gemiddeld rapportcijfer voor trainingen
- 1,2 miljoen mensen bereikt met veiligheidstips via social media
- 10 datalekken gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens
- 21 IT-storingsen met prioriteit 1

Relatieeel

- 79 klanttevredensscore NPS (schade en Stichting Rechtsbijstand ZLM)
- 96 klanttevredensscore CES (advies & acceptatie)
- 83% <15 seconden een deskundige acceptant aan de lijn die werkt zonder script en tijdslimiet
- >70% medewerkers heeft dagelijks klantcontact
- 1 klacht per 1.164 klanten.
- €515.000 aan lokale sponsoring en maatschappelijke bijdragen

Natuurlijk en geproduceerd

- 680 ton CO2-uitstoot door eigen bedrijfsvoering (doel 2030: 0)
- 6.279 ton CO2-uitstoot beleggingsportefeuille
- 10% beleggingen in aandelen en bedrijfsobligaties heeft beste duurzaamheidscore AAA
- €23 miljoen in impactbeleggingen (= 8% van beleggingsportefeuille)
- €4 miljoen in groene EU-obligaties

Impact



Tevreden klanten

Klanten voelen zich thuis en onderweg veilig, doordat wij hen helpen schade te voorkomen, en als het toch misgaat hen adequaat bij te staan. Klanten zijn tevreden met onze dienstverlening door onze persoonlijke benadering. Bij een goed financieel resultaat ontvangen klanten een deel van hun premie terug.

Tevreden medewerkers

Wij leveren zinvolle werkgelegenheid en duurzame inzetbaarheid. Onze medewerkerstevredenheid is al jaren zeer hoog. Samen met onze medewerkers verbeteren we de milieu-impact van onze bedrijfsvoering.

Duurzaam rendement

We verbeteren de maatschappelijke impact van onze beleggingsportefeuille via uitsluiting, screening, best-in-class, stemmen en impact beleggen.

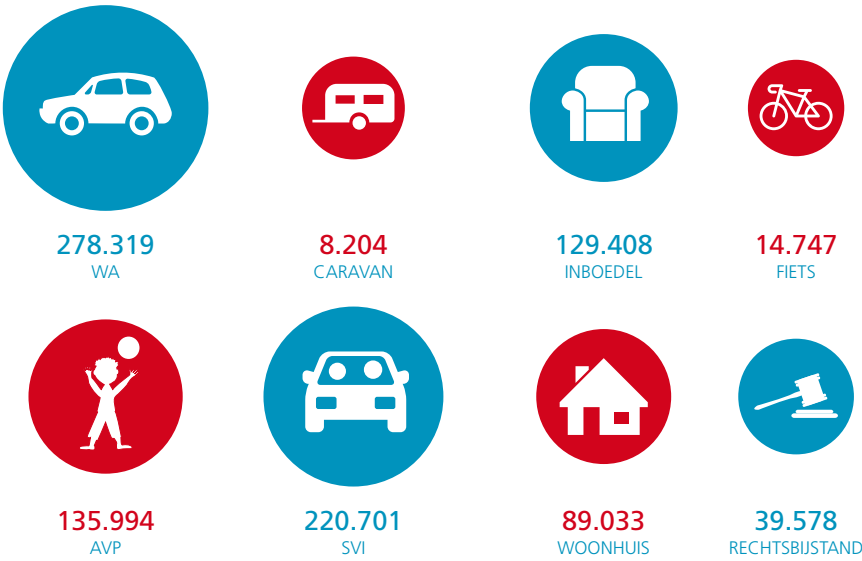
- impactbeleggingen: beleggingen met een meetbaar positief effect op mens en milieu.
- groene EU-obligaties: investeringen in o.a. sociale huisvesting en groene energie.
- investeren in onze regio Zeeland en Noord-Brabant.

Veiligheid thuis en onderweg

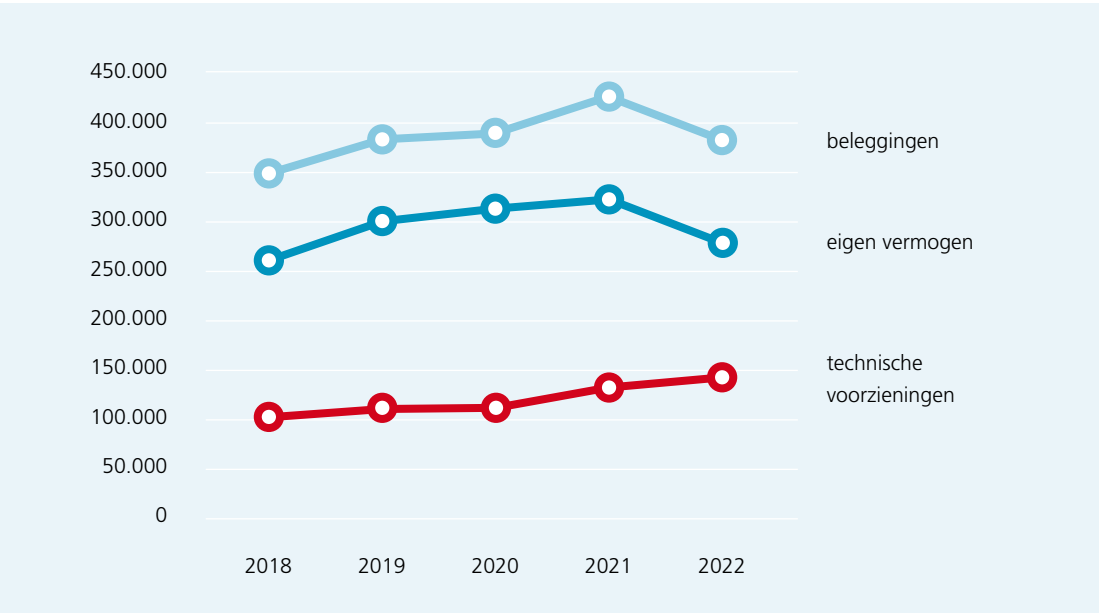
Via trainingen en campagnes wil ZLM helpen het aantal dodelijke slachtoffers in Zeeland en Brabant te verlagen naar 0. We gaan voor minder brand, minder inbraak en minder verkeersongelukken. Met ons Veiligheidspark ontwikkelen we een kenniscentrum waar we onze kennis samenbrengen en delen met overheden en maatschappelijke organisaties.

OVER ZLM.

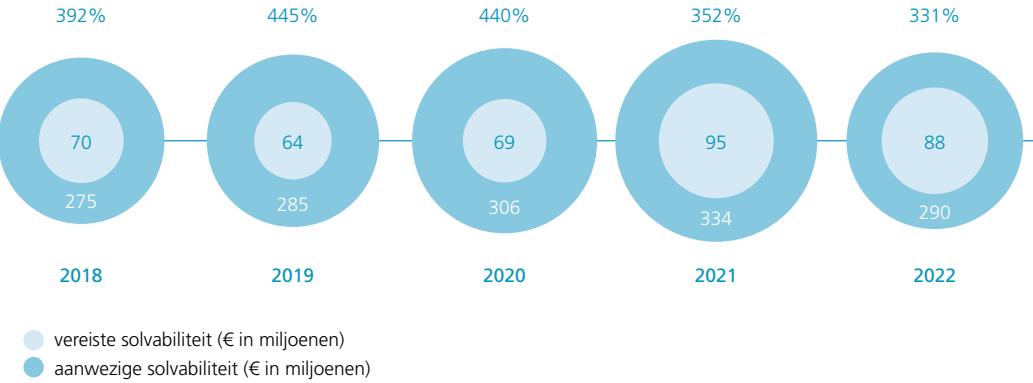
VERZEKERINGEN



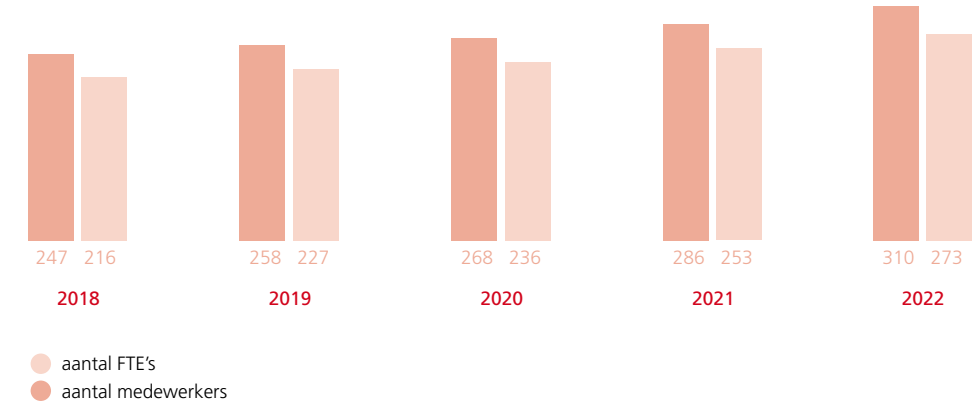
ONTWIKKELING EIGEN VERMOGEN, TECHNISCHE VOORZIENINGEN EN BELEGGINGEN



ONTWIKKELING SOLVABILITEITSPOSITIE



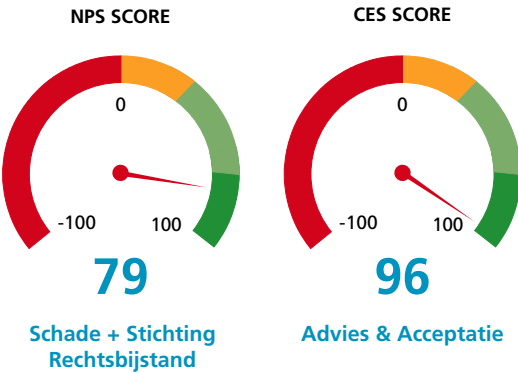
AANTAL MEDEWERKERS



MEDEWERKERSTEVREDENHEID



KLANTTEVREDENHEID





Kees de Swart is zuinig op zijn Zundapp-brommer uit '76

'Ik rijd vaak samen met een vriend. We hebben altijd veel bekijks, twee van die ouwe knarren op een brommer. Mensen spreken ons zeer regelmatig aan. Ze hebben vroeger ook zo'n brommer gehad, of vinden het gewoon mooi om zo'n oldtimer nog te zien rijden. We vertellen dan altijd hoe zuinig we erop zijn! We zetten de brommers altijd goed op slot, want ze zijn zeer geliefd.'

EXTERNE ONTWIKKELINGEN EN TRENDS •

De wereld is continu in beweging. Technologische en maatschappelijke veranderingen volgen elkaar snel op. Dit biedt enerzijds kansen voor nieuwe producten en diensten die voorzien in de behoeften van onze klanten. Anderzijds kunnen ze een bedreiging vormen voor het huidige bedrijfsmodel van ZLM. In dit hoofdstuk beschrijven we de belangrijkste externe trends en ontwikkelingen die invloed hebben op ZLM en onze reactie daarop.

Concluderend verwacht ZLM dat de behoefte aan verzekeringen ook in de toekomst blijft bestaan. Met andere woorden: de behoefte aan spreading van risico's en onderlinge solidariteit. Onze algemene reactie op externe trends en ontwikkelingen is als volgt:

- We varen onze eigen ZLM-koers en blijven trouw aan onze kracht: klantgericht, persoonlijk, kwaliteit en regionaal.
- Als onderlinge waarborgmaatschappij sturen we op kwalitatieve waarden en hanteren geen commerciële targets. Wij geloven dat kwantiteit een logisch gevolg is van kwaliteit.
- ZLM hecht grote waarde aan medewerkerstevredenheid. We werken actief aan duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers en faciliteren hen om nieuwe trends en ontwikkelingen te omarmen.
- Wij zijn marktvolger en geen trendsetter op het gebied van technologische innovatie. We implementeren door de markt bewezen technologieën.
- ZLM gaat mee met de tijd en speelt in op de veranderende (digitale) klantbehoeften.
- ZLM evolueert van een pure verzekeraar naar een bredere dienstverlener waar verzekeren onderdeel van uitmaakt.

verhogen per 1 januari 2023. De inflatie zorgde er ook voor dat sommige klanten moeite hebben met het betalen van hun premie. In overleg met de klant of eventuele bewindvoerders zoeken we dan naar oplossingen. ZLM kent een mild betalingsregime. In 2022 startte onze samenwerking met de Nederlandse Schuldhulprouwe. Klanten met betalingsachterstanden verwijzen we door naar hulp zodat ze beter inzicht hebben in hun financiële situatie en kunnen toewerken naar oplossingen. De grootste impact van de oorlog zagen wij terug in ons beleggingsresultaat. Door de stijgende rentes zijn bijvoorbeeld onze resultaten uit obligaties ronduit slecht in 2022. Maar ZLM kijkt naar de lange termijn. Resultaten uit beleggingen gaan op en neer. Bezien over een langere periode, dan verwachten wij dat ons risicomijdend en duurzaam beleggingsbeleid ook in de toekomst een mooi rendement oplevert.

KLIMAATVERANDERING

Steeds vaker zien we de gevolgen van klimaatverandering. Extreme neerslag, hagel, storm, droogte en natuurbranden nemen toe. Dit heeft veel impact op de hoogte en voorspelbaarheid van onze toekomstige schadelast. Begin 2022 raasden in vier dagen tijd, drie ongekend grote stormen over Nederland: Dudley, Eunice en Franklin. Dakpannen vlogen van het dak en schuttingen en bomen waaiden om. ZLM keerde ruim 6 miljoen euro uit aan klanten met schade aan huizen en auto's. Later in het jaar richtte een tornado veel schade aan in Zierikzee waar zelfs één dode te betreuren was. ZLM geeft tips om stormschade te voorkomen. Naast stormschades neemt ook de kans op overstromingen toe in Nederland. Sinds 2022 zijn onze klanten met een woon- en inboedelverzekering ook gedekt voor overstromingen van secundaire waterkeringen zoals kleine rivieren. Wij verwachten dat in de toekomst ook overstromingen van grote rivieren en de zee gedekt kunnen worden. Een ander gevolg van klimaatverandering is bodemdaling door droogte.

OORLOG EN INFLATIE

De oorlog in Oekraïne had grote impact in 2022. Ook op Nederland. De Nederlandse economie was na de coronapandemie aan een groeispurt begonnen. Die opgaande lijn werd door de oorlog in Oekraïne onderbroken. Sinds de oorlog zagen we een hoge inflatie en een stijging van de rente. Hoofdoorzaak waren de sterk gestegen energieprijzen. Maar ook de vertraging van levering van producten uit China door corona-lockdowns dreef de prijs van producten op. Hierdoor stegen de kosten van onze schade-uitkeringen. Helaas moesten we daarom de premie van onze wettelijke aansprakelijkheidsverzekering

Dit kan leiden tot schade aan huizen omdat funderingen scheefzakken. Deze schade is momenteel niet gedekt. Naast de impact op de schadelast, heeft klimaatverandering ook invloed op ons beleggingsresultaat. De aandelenkoersen van bedrijven die onvoldoende inspelen op duurzaamheid kunnen onder druk komen te staan. Sinds 2020 nemen we daarom verschillende klimaatrisico's mee in onze risicoanalyse ORSA.

ROL OVERHEID

De rol van de overheid als toezichthouder verandert. Het toezicht vanuit De Nederlandsche Bank en de Europese toezichthouder EIOPA neemt sterk toe als ook wetgeving. Met name op het gebied van solvabiliteit, governance, compliance en duurzaamheid. Om hier adequaat invulling aan te geven stijgt het aantal stafmedewerkers binnen ZLM. Zo startte eind 2022 een coördinator duurzaamheid. Ondanks de krappe arbeidsmarkt lukt het ons om voldoende goed personeel te werven.

DEMOGRAFIE

Mensen worden steeds ouder en blijven langer thuis wonen. Dit raakt een groot deel van ons klantenbestand. Wij vinden het belangrijk dat ouderen mobiel kunnen blijven en dat zij verzekeraar blijven tegen een gunstig tarief. Daarom bieden wij deze doelgroep diverse rijvaardigheidstrainingen aan en kennen wij geen premietoeslagen voor ouderen. Tegelijkertijd willen we zorgen voor voldoende aanwas van jongeren in ons klantenbestand. Afgelopen jaar voerden we daarom een grote naamsbekendheidscampagne via kanalen waar jongeren en jong volwassenen actief zijn, zoals Facebook en Instagram.

DIGITALISERING EN CYBERCRIMINALITEIT

De digitalisering van onze samenleving gaat onverminderd door. Ook binnen ZLM. Indien gewenst kunnen klanten online polissen bij ons afsluiten en hun klantgegevens inzien of wijzigen. Ook communiceren we via steeds meer kanalen met onze klanten zoals chat, mail en whatsapp. Dat vraagt om een wendbaar en weerbaar ICT systeem. In 2022 besteedden we binnen ZLM veel tijd aan het vaststellen van een mogelijk nieuwe IT-architectuur. In 2023 ronden we dit onderzoek af en bepalen we welke vervolgstappen nodig zijn. Een belangrijke behoefte is om vanuit een centraal klantbeeld alle contacten overzichtelijk op een rij te krijgen. Daarnaast om nieuwe technologieën makkelijk in te passen en onze weerbaarheid voor cybercriminaliteit te vergroten.

BIG DATA EN PRIVACY

Verzekeraars verzamelen klantgegevens om risico's in te schatten en de dienstverlening te 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 leidt tot prijsverhogingen voor degene met een bovengemiddeld risicoprofiel en ondermijnt daarmee de solidariteit. Wel zien we mogelijkheden voor het gebruik van big data voor risicobeheersing, fraudebestrijding en preventie. Het analyseren van deze big data vraagt nieuwe competenties en wendbaarheid van onze medewerkers, die we daarvoor dus moeten opleiden. Daar past ook het implementeren van het ethisch kader bij. Daarnaast werven we in 2023 een coördinator Datakwaliteit.

SMART INDUSTRIE / INTERNET OF THINGS

Ontwikkelingen op het gebied van Smart Homes, zoals slimme beveiliging, kunnen bijdragen aan een veiligere samenleving. We onderzoeken hoe wij klanten hiermee kunnen ondersteunen zodat de veiligheid thuis verbetert en schades afnemen. Een andere digitale ontwikkeling is de opkomst van gerobotiseerde communicatie met de klant. Onder andere via Chatbots. ZLM is hierin terughoudend en kiest voor persoonlijk contact.

AUTONOOM RIJDENDE AUTO

De zelfrijdende auto laat langer op zich wachten dan we eerder dachten. Wel zien we nu al het gebruik van ondersteunende technologieën die auto's veiliger maken. Het Verbond van Verzekeraars verwacht dat hierdoor op termijn de schadelast en daarmee de premieomvang daalt. Tot die tijd zien we echter de schadelast van zowel motorrijtuigen- als letselschade toenemen en daarmee dus ook de premies. De komst van volledig autonoom rijdende auto's zal leiden tot productaansprakelijkheid die door de autoproducent zal worden gedekt. Omdat we verwachten dat grote autoproducenten dit risico bij grote verzekeraars onderbrengen, gaat dit ten koste van het premievolume van kleinere verzekeraars als ZLM. Of dit zover komt en met welke snelheid en impact is vooralsnog moeilijk in te schatten. Op korte termijn verwachten wij geen grote ontwikkelingen op dit thema.

DEELECONOMIE / PRIVATE LEASE

In de deeleconomie worden goederen als auto's gedeeld wat moet zorgen voor minder grondstoffengebruik. In potentie kan dit leiden tot een krimp van het wagenpark en daarmee het premievolume. 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 toename van private lease vormt al wel een bedreiging. Leasemaatschappijen bieden zelf verzekeringen aan en dit vermindert het premievolume van ZLM. Eind 2022 zagen we deze groei afvlakken aangezien private lease door de stijgende rente minder aantrekkelijk is.

ELEKTRIFICERING VAN AUTO EN FIETS

De elektrificering van auto's gaat hard. Mede door fiscale voordelen en wetgeving vanuit de overheid. Zo moeten alle nieuwe auto's die vanaf 2035 in de Europese Unie verkocht worden, CO2-uitstootvrij zijn. Deze auto's rijden dan op elektriciteit uit een batterij, waterstof-brandstofcel of zonnepanelen. Een elektrische auto kent een ander schadeherstel. Daarom ontwikkelen we in 2023 een nieuw product speciaal voor eigenaren van elektrische auto's. Voor elektrische fietsen kennen we al een speciale verzekering. In 2023 bieden we voor het eerst e-bike trainingen aan de groeiende groep eigenaren van elektrische fietsen.

STRATEGIE ZLM.

De strategie van ZLM is in 2021 herijkt en vertaald naar diverse strategische initiatieven. In 2022 zijn diverse initiatieven gerealiseerd, waaronder de bouw van een Veiligheidsgebouw en het opzetten van een uitgebreid onderzoek naar onze IT infrastructuur. Ook is in 2022 onze coördinator duurzaamheid benoemd. We liggen dus goed op koers met onze strategie.

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 leveren wij ook in de rol van investeerder, werkgever en deelnemer aan de maatschappij een actieve bijdrage aan een veilige en duurzame samenleving.

ONZE STRATEGIE

We kennen de volgende strategische doelstellingen:

- Tevreden klanten
- Tevreden medewerkers
- Duurzaam rendement
- Betekenisvol zijn voor de samenleving

Daarnaast zijn continuïteit en integere en beheerste bedrijfsvoering voor ons belangrijke uitgangspunten. Het begrip continuïteit drukken we uit in een doelsolvabiliteit van minimaal 170% om aan onze verplichtingen richting onze klanten te voldoen. Wij bieden (verzekerings)oplossingen en diensten die zekerheid bieden en ontzorgen. Het karakter van onze zogeheten Onderlinge Verzekering Maatschappij komt terug 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.

Eens in de vijf jaar herijken wij onze strategie. In de huidige strategie tot 2025 speelt duurzaamheid een centrale rol. ZLM wil zelfstandig kunnen blijven bestaan en betekenisvol zijn voor de omgeving door waarde toe te voegen aan onze stakeholders. Daarnaast willen we wendbaar zijn door kansen te benutten en weerbaar zijn om bedreigingen aan te kunnen.

In 2022 voerden we drie grote projecten uit die voortvloeien uit onze strategie. We realiseerden een Veiligheidspark naast ons kantoor in Goes. Hier verzorgen we onder meer trainingen op het gebied van veiligheid, thuis en onderweg. Daarnaast investeerden wij fors in een onderzoek naar het opzetten van een nieuwe IT infrastructuur. Veiliger en met een betere toepasbaarheid van nieuwe technologieën. Tot slot staken we veel tijd in het verbeteren van onze governance. Betrouwbaarheid is een van onze kernwaarden en ook al handelen onze medewerkers op een betrouwbare manier, we moeten dit ook kunnen aantonen als stakeholders daarom vragen. Daarom legden we verschillende handelingen vast in procesbeschrijvingen. Bijvoorbeeld op het gebied van omgang en beveiliging van klantgegevens.

Onze ambities op onze strategische doelstellingen luiden:

Tevreden klanten	We zijn weerbaar en wendbaar waardoor we duurzaam inspelen op onze klantbehoeften.
Tevreden medewerkers	We leveren werkgelegenheid en werktevredenheid. Verder gaan wij in onze bedrijfsvoering op een verantwoorde manier om met natuurlijke bronnen om het milieu niet onnodig te belasten.
Duurzaam rendement	We leveren een bijdrage aan een duurzame samenleving middels: • Verantwoord beleggen • Een aantrekkelijk rendement tegen aanvaardbare risico's • Investerings 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

De Sustainable Development Goals (SDG's) van de Verenigde Naties, zijn een mondiaal kompas voor uitdagingen als armoede en de klimaatcrisis. ZLM wil graag bijdragen aan de volgende subdoelen, die in het waardecreatiemodel op pagina 8 worden geconcretiseerd:

 3 Goede gezondheid en welzijn	SDG3: Goede gezondheid en welzijn: het aantal doden en gewonden in het verkeer halveren.	 7 Betaalbare duurzame energie	SDG 7: Betaalbare en duurzame energie: aandeel hernieuwbare energie in energiemix verhogen
 11 Duurzame steden en gemeenschappen	SDG 11: Duurzame steden en gemeenschappen: toegang tot veilige, betaalbare, duurzame vervoerssystemen.	 13 Klimaatactie	SDG 13: Klimaatactie: maatregelen inzake klimaatverandering integreren in strategie en planning en bewustwording rondom klimaatmitigatie en -adaptatie verhogen.



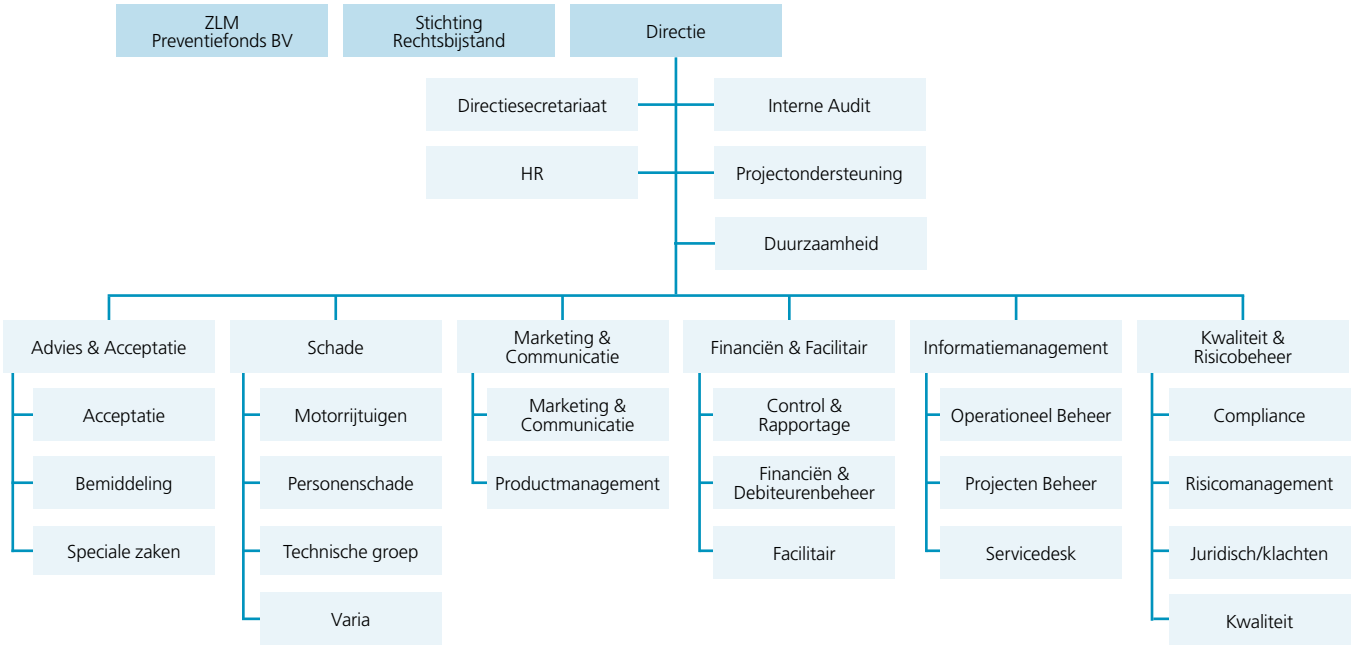
Frans en Leonore zijn zuinig op hun keet in de achtertuin

‘Het is een oude schaftkeet die we hebben gepimpt tot een heerlijk plekje om te ontspannen. We zijn allebei met pensioen en zitten elke namiddag in of bij de keet. In de winter met het kacheltje en geurkaarsen aan. En in de zomer lekker buiten. Het is echt even ons momentje samen. De keet geeft ons zoveel plezier, daarom zijn we er ook zo zuinig op!’

GOVERNANCE •

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

Het organogram van ZLM is als volgt:



Marinus Schroevers en Oscar Monshouwer

SAMENSTELLING DIRECTIE, MANAGEMENTTEAM EN RAAD VAN COMMISSARISSEN

De directie van ZLM bestond in 2022 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, Informatiemanagement, Kwaliteit & Risicobeheer, HR en Interne audit.

De directeur Verzekeringszaken is verantwoordelijk voor Advies & Acceptatie, Schade, Marketing & Communicatie, Projectondersteuning, Duurzaamheid, Stichting Rechtsbijstand en ZLM Preventiefonds BV.

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
- De heer H.M.J. (Hubèr) Rentmeester afdelingshoofd Marketing & Communicatie (t/m 31 december 2022, een opvolger start naar verwachting in 2023)



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 drs. E.M.H. (Evert) Resink RC
- Mevrouw M. (Madelein) Smit BFP ACA (t/m 5 juli 2022). Haar opvolger start in 2023.
- De heer mr. L.J. (Jo) van Kalsbeek
- De heer ing. D.J. (Daniël) Lodders MA

De Raad van Commissarissen kent de volgende commissies:

- de commissie Mens & Werk bestaat uit de heer ing. D.J. (Daniël) Lodders MA (voorzitter sinds 6 juli 2022, daarvoor vervulde mevrouw M. Smit deze rol) en mevrouw C.M. Westdijk-Wilkes.
- de Auditcommissie bestaat uit de heer E.M.H. Resink (voorzitter) en de heer L.J. van Kalsbeek.



Daniël Lodders



Conny Westdijk-Wilkes



Evert Resink



Jo 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.

OVERLEGSTRUCTUUR

ZLM kent een op consensus gebaseerde overleg- en besluitvormingsstructuur. Het managementteam overlegt driewekelijks. Er is geen apart formeel directieoverleg. 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 bijeen, samen met de directie, het afdelingshoofd Financiën & Facilitair, de Interne Auditor en de externe accountant. 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 vanwege de beperkte omvang van onze organisatie de communicatielijnen kort en vindt er frequent ad-hoc overleg plaats.

BELEID

In het kader van een beheerste en integere bedrijfsvoering heeft ZLM op een aantal thema’s het beleid nader uitgewerkt zoals op:

Beloningsbeleid	Beschrijft de beloning van directie en medewerkers. ZLM kent geen vorm van variabele beloning 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 geen individuele afspraken voor ontslagvergoedingen.
Kapitaalbeleid	Beschrijft naast de wettelijke ook de intern noodzakelijk geachte solvabiliteit. Als ook mogelijkheden om kapitaal te genereren en de wijze van monitoren van risico’s. Daarnaast zijn triggerevents benoemd en een stappenplan met acties indien de triggers zich voordoen.
Beleggingsbeleid	Verwoordt onze visie op de verhouding tussen risico en rendement ten aanzien van het belegd vermogen en hoe wij invulling geven aan verantwoord beleggen. Sinds 2018 is er een ESG-beleggingsbeleid.
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	Waarborgt een integere bedrijfsuitoefening, naleving van onze zelf opgestelde integriteitsregels en van wet- en regelgeving.
Risicomanagementbeleid	Beschrijft hoe ZLM risico’s identificeert, beheerst en monitort en op welke wijze de risicobereidheid van ZLM tot stand komt.
Datakwaliteitbeleid	Geeft richtlijnen en handvatten waarmee ZLM voor besluiten en rapportages aantoonbaar kan steunen op betrouwbare data.
Uitbestedingsbeleid	Hierin is vastgelegd aan welke eisen een uitbestedingsrelatie moet voldoen en op welke wijze de monitoring van de afspraken over uitbesteding plaatsvindt.
Informatiebeveiligingsbeleid	Bestaat uit procedures, afspraken en beheersmaatregelen ter voorkoming van enerzijds verlies of beschadiging van data en anderzijds de verstoring van geautomatiseerde systemen en processen.

ZLM GEDRAGSCODE

ZLM heeft een goede naam en reputatie. Dat willen we graag zo houden. Daarom werken we iedere dag aan een integere bedrijfscultuur. Dit helpt ons te voldoen aan wet- en regelgeving en draagt bij aan goed risicomanagement. Een belangrijk uitgangspunt is transparantie en het vergroten van bewustzijn bij medewerkers, ook voor hun eigen bescherming, over wat wel en wat niet geoorloofd is. Onze gedragscode, gebaseerd op de Gedragscode Verzekeraars van het Verbond van Verzekeraars, biedt medewerkers handvatten om integer te handelen. Zo willen we belangenverstremgeling tussen ZLM, cliënten en de privébelangen van medewerkers voorkomen. Als ook het onzorgvuldige omgaan met gevoelige informatie, het gebruik maken van koersgevoelige informatie voor privédoeleinden en andere vormen van marktmisbruik. Daarnaast vinden wij het belangrijk om met elkaar in gesprek te gaan over integriteit en openheid te creëren om dilemma’s te bespreken. Bij de werving van nieuwe medewerkers selecteren we nadrukkelijk op integriteit. Alle medewerkers van ZLM leggen de Eed of Belofte af om het bewustzijn van de maatschappelijke verantwoordelijkheid van zijn of haar werk te vergroten. Tot slot doorlopen alle medewerkers een e-learningprogramma over thema’s als compliance, privacy, informatieveiligheid en fraude. In 2022 was er opnieuw geen noodzaak een maatregel te nemen richting een medewerker vanwege integriteitsmisstanden.

BELONINGEN

Jaarlijks bepaalt de Raad van Commissarissen de beloning en de overige arbeidsvoorwaarden van de directie. Ook geeft de Raad goedkeuring aan het beloningsbeleid van alle medewerkers van ZLM. Naast de eisen die de CAO voor het verzekeringsbedrijf stelt is er ook wet- en regelgeving omtrent beloningen. Deze regelgeving is gericht op het voorkomen van de situatie dat het beloningsbeleid aanspoort tot het nemen van onaanvaardbare risico’s of een onzorgvuldige behandeling van klanten. ZLM heeft geen prestatie gerelateerde beloningen. Ook kennen we geen extra beloningen bij indiensttreding of ontslag.

INTERNE RAPPORTAGESYSTEMATIEK

Er is binnen ZLM een maandelijks managementrapportage over de financiële voortgang per product, de schade-aantallen en de ontwikkeling van de verzekering- en beleggingsportefeuille. Verder zijn er rapportagelijnen over fraude, risicomanagement, compliance & privacy, interne audit, kwaliteit, klachten, informatiebeveiliging en HR. Per kwartaal rapporteren we over veel van deze onderwerpen ook aan de Raad van Commissarissen.



Yannick is zuinig op zijn nieuwe auto

'Ik maak er heel wat kilometers mee. De auto brengt me naar m'n werk maar ook naar festivals, wintersport en de sportschool. Als het lekker weer is, ga ik graag samen met mijn vriendin wat cruisen. Gelukkig rijdt de auto redelijk zuinig. Ik vind het ook belangrijk dat hij er goed uitziet. Zelf ben ik vrij handig dus ik heb al best wat dingen gedaan om 'm te pimpen. Het is echt een wagen om zuinig op te zijn.'

RISICOMANAGEMENT •

Het risicomanagement van ZLM is gericht op het behalen van haar strategische doelstellingen. Ons bijbehorende risicomanagementraamwerk baseert zich op erkende standaarden en richtlijnen als COSO ERM, FIRM en Good Practices Risicomanagement DNB. Aan de hand van dit raamwerk identificeren, beoordelen, beheersen, bewaken en rapporteren wij risico's. Wij zien risicobeheer als een continu proces. Het risicomanagementbeleid wordt jaarlijks geëvalueerd en waar nodig geactualiseerd. In 2022 zette de professionalisering van het risicomanagement zich voort. Zo willen we op meer gestructureerde wijze omgaan met risico's en de aantoonbaarheid van de risicobeheersing verbeteren.

RISICOPROFIEL

ZLM is een verzekeraar van beperkte omvang. We hebben voornamelijk standaard schadeverzekeringsproducten. Onze financiële positie is robuust. Dit komt tot uiting in een goede solvabiliteitsratio. Ons beleggingsbeleid is risicomijdend, gericht op een rendement op de lange termijn tegen een aanvaardbaar risico. Als Onderlinge Waarborgmaatschappij stellen wij het ledenbelang centraal en hebben geen winstoogmerk. Ons risicomanagementsysteem waarborgt een integere en beheerste bedrijfsvoering en de samenhang tussen beleid, governance- en organisatiestructuur binnen een gezonde risicocultuur.

RISICOBEREIDHEID: HET ZEKERE VOOR HET ONZEKERE

Risicobereidheid is de mate van risico die ZLM bereid is te nemen voor het realiseren van haar doelstellingen. De risicobereidheid moet passen bij de missie en visie en het management ondersteunen bij de uitvoering van de strategie. In samenspraak met de risicomangers bepaalt het managementteam jaarlijks de algemene risicobereidheid en de risicobereidheid ten aanzien van de strategische doelstellingen. Dit moet vervolgens worden 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.

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

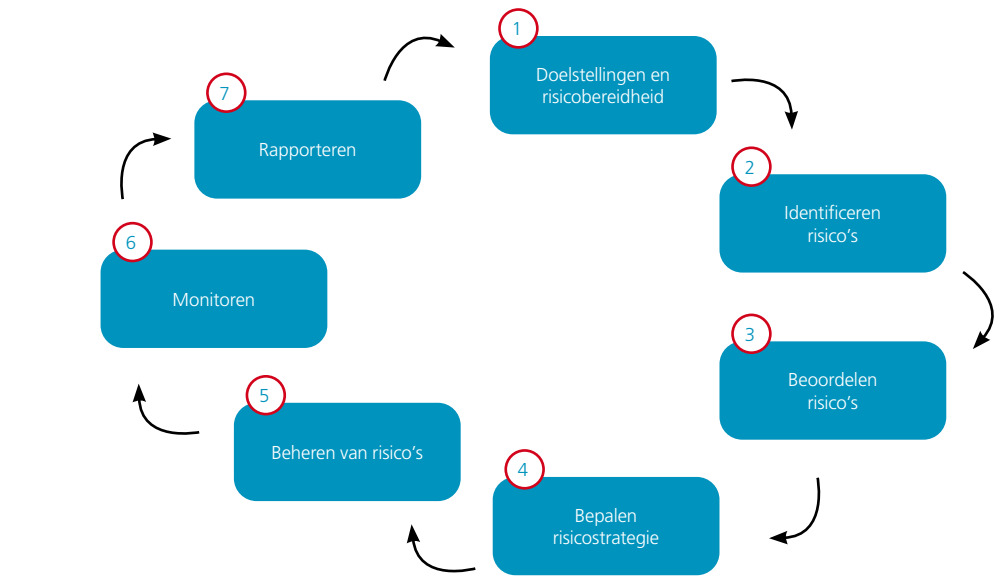
Goed bestuur is belangrijk voor effectief risicomanagement. Onze governance is gebaseerd op het bekende Three Lines Model:

- De eerste lijn (directie, management en medewerkers) 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 een objectief oordeel met mogelijkheden tot verbetering.

De algemeen directeur is eindverantwoordelijk voor alle sleutelfuncties: Risicomanagement, Compliance, Interne Audit en Actuariële functie. De uitvoering van de sleutelfuncties is belegd bij de risicomangers, de coördinator Compliance & Privacy en de Interne Auditors. De actuariële functie en de compliance functie zijn uitbesteed. De sleutelfuncties opereren onafhankelijk van de eerste lijn en hebben een directe escalatiemogelijkheid naar de Raad van Commissarissen. De Raad van Commissarissen houdt toezicht op de uitvoering van het risicobeleid en is verantwoordelijk voor het goedkeuren van de risicobereidheid. ZLM is onderworpen aan het extern toezicht door De Nederlandsche Bank (DNB) en de Autoriteit Financiële Markten (AFM).

RISICOMANAGEMENTPROCES

Het risicomanagementproces is een cyclus zoals weergegeven in onderstaande afbeelding. Vanuit de strategische doelstellingen identificeren en beoordelen we de belangrijkste risico's. Vervolgens bepalen we op welke wijze we de risico's kunnen beheersen tot een voor de organisatie acceptabel niveau. Tot slot wordt de ontwikkeling van de risico's gerapporteerd aan het management en gemonitord door de tweede lijn.



RISICOCATEGORIEËN

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

Strategische risico's	Financiële risico's		Niet-financiële risico's			
Strategisch en omgevingsrisico	Financieel risico	Verzekering-technisch risico	Operationeel risico	Derde partijen risico	IT-risico	Compliance- & Integriteitsrisico
Strategie	Vastgoedrisico	Catastroferisico	Processen	Continuïteit bedrijfsvoering	IT-strategie & beleid	Compliance
Omgeving	Aandelenrisico	Premie- & voorzieningen	Datakwaliteit	Kwaliteit dienstverlening	Beschikbaarheid	Integriteit
	Spreadrisico	Vervalrisico	Organisatorisch & juridisch		Integriteit (IT)	
	Valutarisico				Vertrouwelijkheid	
	Renterisico					
	Concentratierisico					
	Liquiditeitsrisico					
	Tegenpartij kredietrisico					

Belangrijkste risico's voor ZLM

We onderkennen een aantal risico's die op ZLM een grote impact kunnen hebben.

Duurzaamheid en klimaatrisico's

Er komt steeds meer aandacht voor duurzaamheid en klimaat in de maatschappij. Als ZLM zijnde zien we dit als een positieve ontwikkeling. Dit betekent echter dat wel op een andere wijze naar waarden, resultaat en ook risico's moet worden gekeken. Het gevaar bestaat dat wanneer hier onvoldoende aandacht voor is, ZLM ongewenste risico's loopt. Door klimaatverandering kan het risico van verzekeren veranderen. Grotere, of vaker voorkomende (natuur)catastrofes zorgen voor een hogere schadelast. Daarnaast kunnen door transitie naar duurzame alternatieven beleggingen mogelijk in waarde afnemen. Diverse scenario's worden becijferd en in de ORSA doorgerekend op de effecten voor ZLM. Daarnaast zijn we actief gestart met het verduurzamen van onze eigen activiteiten.

Inflatierisico en beurscrash

In 2022 hebben we gezien wat een hoge inflatie kan doen ten aanzien van de bedrijfskosten en de schadelast. De afwikkeling van lopende schades blijkt meer te gaan kosten dan verwacht. We schatten het effect hiervan zo goed mogelijk in en vertalen dit naar een juiste inschatting van de schadevoorzieningen. We zien dat de oorlog in Oekraïne en de daarmee gepaarde energiecrisis ook voor onrust heeft gezorgd op de aandelenmarkt. Dit heeft geresulteerd in een negatief resultaat van onze beleggingsportefeuille. Ook deze risico's hebben we in de ORSA doorgerekend en daarbij is het herstellend vermogen van ZLM getoetst.

IT beveiliging en cyber-risico's

Wereldwijd nemen risico's op het gebied van IT en in het cyberdomein toe. ZLM beseft zich als financiële dienstverlener dat we ook slachtoffer kunnen worden van een 'hack' of een cyberaanval en dat hiermee de belangen van en de dienstverlening aan de klant geraakt kan worden. Om ons weerbaarder te maken tegen dergelijke risico's worden veel initiatieven ondernomen om onze beheersing op IT-gebied te versterken. We zijn ons bewust dat ondanks alle inspanning ZLM geraakt kan worden door een cyberaanval. Daarom voeren we periodiek een business impact analyse uit en actualiseren we aan de hand van de uitkomsten ons business continuity plan. Daarnaast nemen we de eventuele financiële impact van een dergelijke gebeurtenis mee in één van de ORSA-scenario's.

Risico van toenemende concurrentie

Naast prijs zijn de voorwaarden van onze producten en het niveau van dienstverlening bepalend voor de concurrentiepositie van ZLM. Door Het wel/niet intensief gebruiken van data (om tot meer individuele premiestelling te komen), het veranderen van de demografie (vergrijzing in werkgebied ZLM) en de stijging van de kosten kan de positie ten opzichte van de concurrenten verslechteren. Afgelopen jaar hebben we een lichte krimp van het aantal polissen geconstateerd in onze personenauto portefeuille. We zijn ons ervan bewust dat binnen onze portefeuille mogelijk het risico op antiselectie kan optreden. Middels analyses monitoren we de ontwikkelingen binnen onze portefeuille zodat indien nodig kan worden bijgestuurd. In dat kader vindt er onderzoek plaats naar de oorzaken van de lichte krimp in de personenauto portefeuille. Daarnaast hebben we in de ORSA het scenario van premiestijging en antiselectie onderzocht.

Risico van niet wendbaar zijn

Onder dit risico verstaan we met name de wendbaarheid van onze IT-omgeving en van ons personeelsbestand. Dit jaar vindt een onderzoek plaats naar de IT-architectuur. Daarbij is de wens uitgesproken om tot meer wendbaarheid te komen dan nu het geval is, zodat we eerder kunnen inspelen op veranderende klantbehoefte, maar ook op nieuwe wet- en regelgeving. De krappe arbeidsmarkt is een gevaar voor ons personeelsbestand. Ook wij kennen de laatste maanden meer verloop dan anders. Medewerkers (met name met specialistische kennis en vaardigheden) worden actief benaderd om een overstap te maken. Tot op heden zien we wel ruim voldoende reactie op het werven van nieuwe medewerkers.

Consolidatie van de intermediaire markt

Onder dit risico verstaan we de mogelijkheid dat één of meerdere van de zeven tussenpersonen van ZLM wordt overgenomen door een partij die niet aansluit bij de kernwaarden van ZLM. We hebben een position paper opgesteld waarin wij duidelijk maken hoe wij samenwerking met het intermediair zien. De uitkomsten van de ORSA worden verderop in dit hoofdstuk nog besproken.

KAPITAALMANAGEMENT: UITSTEKEND SOLVABILITEITSRATIO

ZLM streeft naar een solide kapitaalbasis. Dit komt tot uiting in een goede solvabiliteitsratio. Ons kapitaalbeleid geeft weer hoe wij de wettelijke Solvency Capital Requirement (SCR) berekenen en welke solvabiliteitsratio wij noodzakelijk vinden. In het kapitaalbeleid definiëren we ook risico's en maatregelen om, indien nodig, de solvabiliteit te versterken en risico's te verminderen.

Wettelijke solvabiliteit

Onze solvabiliteitspositie berekenen wij met de standaardformule van het wettelijk verplichte Solvency II standaard model. Indien bekend nemen we daarin de verliesverrekening van belastingen mee. Door de berekeningen kwantificeren we een groot aantal van de onderkende risicocategorieën. De SCR is eind 2022 € 7,3 miljoen lager dan eind 2021. Dit komt met name door een afname van het marktrisico en een toename van het catastroferisico. Onderstaande tabel toont de samenstelling van de SCR eind 2022 in vergelijking met eind 2021.

	2022	2021
Marktrisico		
Renterisico	4.285	4.513
Aandelenrisico	30.716	48.852
Vastgoedrisico	6.994	8.204
Spreadrisico	11.193	13.318
Valutarisico	8.566	10.494
Concentratierisico	0	0
Diversificatie effect	-13.242	-15.804
Totaal marktrisico na diversificatie	48.512	69.577
Tegenpartij kredietrisico	8.133	7.571
Zorg na diversificatie	5.339	4.906
Schaderisico		
Premie- en voorzieningen risico	39.221	37.033
Vervalrisico	1.207	2.565
Catastroferisico	23.112	8.353
Diversificatie effect	-13.270	-7.920
Totaal schaderisico na diversificatie	50.270	40.031
Basis SCR		
Totaal bovenstaande risico's	112.253	122.084
Diversificatie effect	-28.876	-28.955
Totaal BSCR na diversificatie	83.377	93.129
SCR		
BSCR na diversificatie	83.377	93.129
Operationeel risico	4.213	4.054
Adjustment belastingen	0	-2.259
Totaal SCR na diversificatie	87.590	94.924

Doelsolvabiliteit

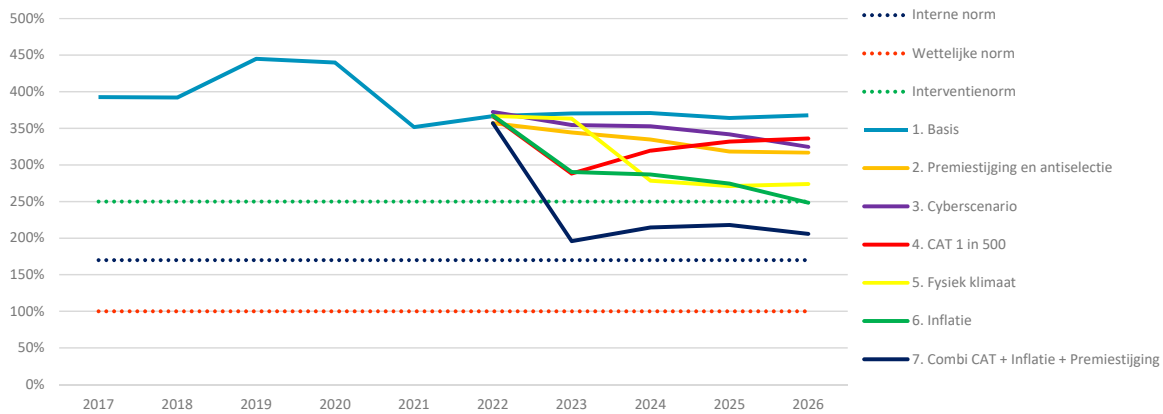
ZLM heeft de doelsolvabiliteit, de intern noodzakelijk geachte solvabiliteit, vastgesteld op 170% van de SCR. Een opslag van 70% geeft een buffer voor vertrouwen en zekerheid waar ZLM zich als Onderlinge Waarborgmaatschappij comfortabel bij voelt. Deze 70% buffer is ruimschoots voldoende om een zeer zware wind- en hagelstorm, die eens in de 500 jaar voorkomt, 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 kunnen we tijdig ingrijpen wanneer de solvabiliteitsratio daalt. De solvabiliteitsratio kwam eind 2022 lager uit dat eind 2021 maar is met 331% nog steeds uitstekend te noemen.

	2022	2021
Doelsolvabiliteit (=170% van SCR)	148.903	161.371
Voor SCR in aanmerking komend vermogen	290.109	333.886
Solvabiliteitsratio	331%	352%

ORSA

ZLM is, net als andere verzekeraars, verplicht tot de uitvoering van een jaarlijkse ORSA: Own Risk & Solvency Assessment. Met deze risicoanalyse onderzoeken we of onze bedrijfsactiviteiten in termen van solvabiliteit bij diverse scenario's houdbaar zijn voor de komende jaren. De in de ORSA doorgerekende scenario's komen voort uit de risico's die wij onderkennen. Catastrofes (verzekeringstechnisch risico) en een beurscrash (beleggingsrisico) beschouwen wij als de grootste risico's. Ook onderzochten we de risico's van premiestijging/ antiselectie, cybercrime, inflatie en klimaatverandering. Klimaatverandering zorgt zowel voor het fysieke risico van meer en grotere schades als het transitierisico van de overstap naar duurzame energie dat onze beleggingsresultaten kan verlagen. Deze scenario's zijn individueel en in combinatie met elkaar doorgerekend. Zelfs bij de combinatiescenario's, waarbij zowel een catastrofe met een kans van eens in de 500 jaar, een beurscrash met hoge inflatie en een flinke premiestijging zich tegelijk voordoen blijft de solvabiliteitsratio nog steeds ruim boven de 170%.

Solvabiliteitsratio ORSA-scenario's



KLANTEN •

Eén van de vier strategische doelstellingen van ZLM is Tevreden Klanten. In iedere besluitvorming stellen we onszelf de vraag: wat betekent dit voor de klant? Ons klantcontact is persoonlijk, betrouwbaar en betrokken. Wij vinden het belangrijk om met oprechte interesse te luisteren naar onze klanten en hen deskundig te helpen. In 2022 groeide opnieuw ons klantbestand en ook het aantal verzekeringen. Daar droeg onze mediacampagne ‘Zoveel om zuinig op te zijn’ aan bij. Hierin vertellen klanten met passie waar ze zuinig op zijn.

TEVREDEN KLANTEN

Ook in 2022 vroegen we klanten naar hun ervaringen met onze dienstverlening. Hierop ontvingen we ruim 17.000 reacties. We zijn heel blij met dit aantal, dat omgerekend neerkomt op een responspercentage van 28%. De gemiddelde klanttevredenheidsscore kwam uit op een Net Promoter Score van 79 (2021: 77) voor schadeafhandeling en een Customer Effort Score van 96 (2021: 85) voor Advies & Acceptatie. Naast de uiteindelijke score bevragen we de klant ook een score te geven op de onderdelen persoonlijk, betrouwbaar, deskundig, duidelijke communicatie, gemak en snelheid. Op deze aspecten willen wij ons namelijk blijven onderscheiden. De verschillende teams gaan aan de slag met de ontvangen klantreacties. Medewerkers zien in een dashboard continu de eigen klantreacties. Dat maakt werken aan een hoge klanttevredenheid heel concreet.

BLIJVEN VERBETEREN

Wij onderzoeken continue hoe wij onze dienstverlening kunnen verbeteren. Daarvoor gebruiken wij signalen uit klachten, interne en externe audits, onderzoeken van het actuariaal en De Nederlandsche Bank en klantcontact. 70% van onze medewerkers heeft dagelijks contact met klanten. Wij stimuleren hen om verbetermogelijkheden te bespreken met collega's. We streven naar een open cultuur waarin fouten niet worden afgestraft, maar worden gezien als een kans om onszelf te verbeteren. Verbetermogelijkheden zitten vaak op detailniveau diep in de processen. Daarnaast verbeterden we in 2022 opnieuw de MijnZLM omgeving, waar klanten hun verzekeringspolissen kunnen inzien en aanpassen en nieuwe polissen kunnen afsluiten. Zo ziet de klant op de homepage in één oogopslag de belangrijkste zaken.

IN CONTACT MET KLANTEN

Bij vragen over onze producten en diensten, willen wij klanten snel en persoonlijk helpen. Daarvoor gebruiken we verschillende kanalen. Klanten kunnen informatie vinden op onze website, langskomen op kantoor of ons bellen. Bijna altijd hebben klanten dan binnen 15 seconden iemand aan de lijn. Onze medewerkers zijn deskundig en werken zonder script of tijdslimiet. Hierdoor regelen zij zelf direct wat nodig is. Maar ook nemen klanten in toenemende mate contact met ons op via digitale kanalen zoals e-mail, chat, WhatsApp en social media. Dat vraagt om een modern ICT systeem dat alle communicatiekanalen integreert. Zoals in het hoofdstuk externe ontwikkelingen en trends is te lezen, besteedde ZLM in 2022 veel tijd aan het onderzoek naar een nieuwe IT-architectuur.

BEHANDELING VAN KLACHTEN

Ondanks ons streven naar een hoge klanttevredenheid, is een klacht niet altijd te voorkomen. Als een klant niet tevreden is, dan horen we dit graag. Daarmee krijgen we de kans de onvrede weg te nemen. Of om onze dienstverlening te verbeteren. Soms blijkt bijvoorbeeld dat de verzekeringsvoorwaarden duidelijker kunnen. Of dat een werkproces beter kan. Vaak kan een klacht binnen het team opgepakt worden. Wanneer dat niet lukt, beoordeelt één van onze klachtenbehandelaars de klacht. Als wij vinden dat de klacht ongegrond is, proberen wij dit de klant zo goed mogelijk uit te leggen. Wanneer een particuliere klant zich niet kan vinden in onze beoordeling, dan heeft de klant het recht om de klacht voor te leggen aan het Kifid (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening). Onze klachtenbehandelaars behandelden in 2022 67 klachten. 54% van de klachten werd ongegrond verklaard (2021: 76 klachten, waarvan 68% ongegrond).

ONZE PRODUCTEN EN PREMIES

ZLM anticipeert op de behoeften van klanten maar gaat behoudend te werk bij het introduceren van nieuwe producten. Pas na een zorgvuldig beoordelingsproces lanceren we een nieuw product of passen we bestaande producten aan. Daarbij letten we op de behoeften van de doelgroep, de premiestelling, wet- en regelgeving en nut en begrijpelijkheid van de verzekering. Sinds 2022 zijn onze klanten met een woonhuis en inboedelverzekering ook gedekt voor overstromingen van secundaire waterkeringen zoals kleine rivieren. Dat is fijn voor klanten nu de kans op overstromingen toeneemt door klimaatverandering. Verder stoppen we vanaf 2023 met onze ongevallenverzekering voor inzittenden. In 2014 ontwikkelden we namelijk een beter product: de schadeverzekering voor inzittenden. Afgelopen jaren informeerden we klanten over deze betere verzekering met een bredere dekking en vroegen klanten over te stappen. We willen namelijk voorkomen dat er sprake is van een dubbele verzekering. In 2022 onderzochten we de introductie van twee nieuwe verzekeringen: een eigen reisverzekering en een verzekering voor elektrische auto's. De komende jaren willen we ook meer producten en diensten ontwikkelen die klanten helpen hun huis en vervoer te verduurzamen. ZLM kent drie groepen verzekeringen: Vervoer, Wonen en Overig. Wanneer klanten drie verzekeringen uit twee verschillende rubrieken afsluiten, waarvan minimaal één verzekering uit de rubriek Wonen, ontvangen zij een pakketkorting van 8% op hun premie. In 2022 kwamen 146.348 klanten (2021: 140.700 klanten) voor deze pakketkorting in aanmerking. Hierdoor stortten wij in 2022 circa EUR 10,5 miljoen terug aan klanten.

Door tegenvallende beursresultaten konden we in 2022 helaas geen algemene premieruggave doen zoals in 2020 en 2021 wel het geval was. Daarnaast zijn we in 2023 genoodzaakt de premies voor verschillende verzekeringen te verhogen met gemiddeld 10%. Door inflatie en stijging van materiaal- en personeelskosten nemen de kosten van reparaties namelijk toe. Zoals in het hoofdstuk externe ontwikkelingen en trends is te lezen, kan inflatie er ook voor zorgen dat klanten hun premies

niet meer kunnen betalen. We zoeken dan samen naar oplossingen. ZLM is ook aangesloten bij de Nederlandse Schuldhulprouwe. Door mensen met geldzorgen eerder te vinden en te leiden naar de juiste hulp, kunnen zwaar problematische schulden worden voorkomen. In het afgelopen jaar hebben we via onze site www.zlm.nl/geldfit een groot aantal mensen doorverwezen naar de Nederlandse Schuldhulprouwe.

DIRECTE SCHADE-AFHANDELING

In 2021 startte ZLM met directe schade-afhandeling voor klanten met een autoverzekering. Dit is een manier van werken waar ZLM zich jarenlang hard voor maakte bij het Verbond van Verzekeraars. De oorsprong van deze gedachte is terug te leiden naar de ingrijpende kettingbotsing op de A58 in 2014. 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 gratis verhaalsbijstand van onze Stichting Rechtsbijstand ZLM, maar helpen wij hen direct. We gaan kijken of deze directe schadeafhandeling in de toekomst ook kan gelden voor onze camper- en motorverzekeringen.

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 klanten die misbruik maken van ons vertrouwen en verzekeringsfraude plegen. Wij willen onze klanten beschermen tegen deze kleine groep, omdat onterechte uitkeringen of onaanvaardbare risico's zorgen dat anderen de prijs betalen. Sinds 2021 heeft ZLM een speciaal fraudeteam met vijf medewerkers. Daarnaast trainden we alle medewerkers die klantcontact hebben, om fraudesignalen te herkennen. In 2022 signaleerden we 155 nieuwe potentiële fraudegevallen (in 2021: 205), hetgeen na onderzoek resulteerde in 103 bewezen acceptatiefraudes en 37 bewezen claimfraudes.

MEDEWERKERS •

Onze medewerkers vormen het hart van onze organisatie. Daarom vinden wij het vanzelfsprekend dat we ons maximaal inspinnen voor hun werkplezier, vitaliteit, loopbaanontwikkeling en een goede werk-privé-balans. Ons personeelsbeleid is gebaseerd op de verschillende loopbaanfasen van een medewerker. Door invulling te geven aan onze kernwaarden persoonlijk, betrokken en betrouwbaar creëren we een cultuur van integriteit en vertrouwen. Hieronder leggen we uit hoe we werken aan ons doel: tevreden medewerkers.

MEDEWERKERSBELEVING

Sinds 2022 meten we onze medewerkerstevredenheid op een nieuwe manier, met een zogenaamd medewerkersbelevingsonderzoek. In 2021 startte daarvoor de voorbereidingen. Zo identificeerden we de bepalende factoren van medewerkerstevredenheid middels verschillende interactieve workshops met een doorsnee van de organisatie. Medewerkers gaven hierin aan wat zij belangrijk vinden aan werken bij ZLM en wat ZLM bijzonder maakt. Het resultaat is de medewerkersbeleving van ZLM. De medewerkersbeleving is een beschrijving van onze ideale, gewenste situatie en maakt ZLM uniek. Het 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 onderstaande vier pijlers. De medewerkersbeleving vertaalden we ook door naar ons werkgeversmerk. Met andere woorden hoe wij willen communiceren met kandidaten tijdens het werving en selectieproces. Zo weten kandidaten waar ZLM voor staat en hoe ze binnen ZLM het verschil kunnen maken.



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

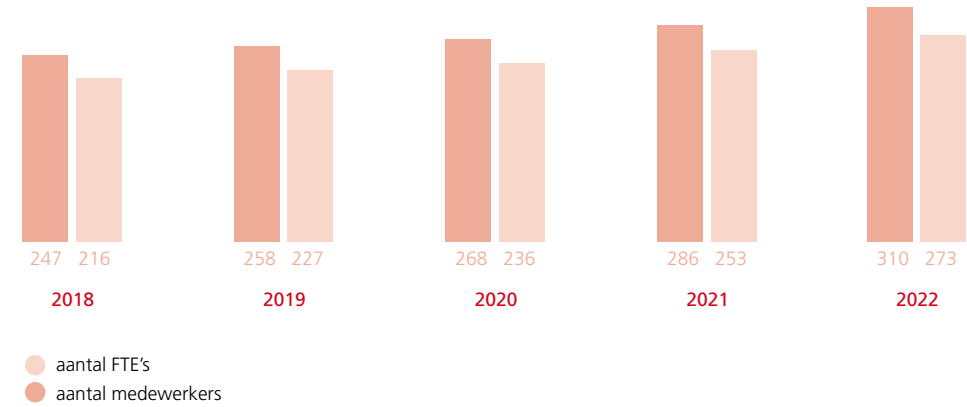
Wij maken een **verschil in de regio**. We kijken om naar klanten, medewerkers en de **maatschappij**. We helpen als het misgaat en **voorkomen** dat het misgaat.

De stem van de medewerker

In 2022 ontvingen alle medewerkers een digitale enquête om de medewerkersbeleving breed te onderzoeken. De totaalscore was een 8,1. We zijn blij dat 92% van de medewerkers voldoening haalt uit het werk en dat 97% het gevoel heeft te passen bij ZLM. We zien ook verbeterpunten en daar gaan we mee aan de slag.

GROEI PERSONEELSBESTAND

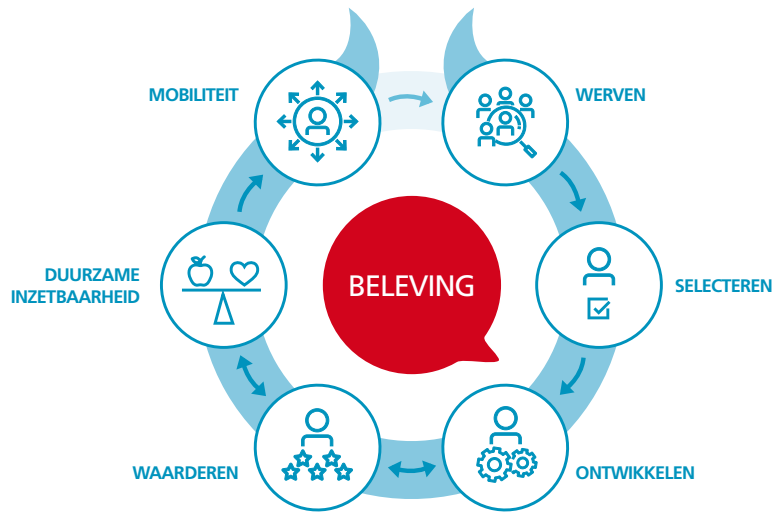
In 2022 nam het aantal medewerkers opnieuw toe. Dat komt door de groei van het aantal klanten maar ook omdat stakeholders, als onze toezichthouder De Nederlandsche Bank (DNB), meer van ons vragen. Zo hebben we tegenwoordig risicomanagers, bedrijfsjuristen, auditoren, compliance-medewerkers en een coördinator duurzaamheid in dienst.



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

	2022	2021
Directie	2	2
Ondersteuning Verzekeringszaken	6	4
Ondersteuning Algemeen	7	7
Kwaliteit en Risicobeheer	10	8
Advies & Acceptatie	58	57
Financiën & Facilitair	23	16
Informatiemanagement	35	34
Marketing & Communicatie	7	7
Schade	86	84
Stichting Rechtsbijstand ZLM	39	34
	273	253

Gemiddeld werken medewerkers lang bij ZLM, zo’n 12 jaar. Vaak in verschillende functies omdat wij plezier, ontwikkeling en doorgroeimogelijkheden heel belangrijk vinden. Onderstaande figuur illustreert de ZLM loopbaancyclus. Dit zijn de fases die elke medewerker op een gegeven moment van zijn of haar loopbaan meemaakt. De medewerkersbeleving is een belangrijke meetlat om te bepalen in hoeverre de verschillende fases van de ZLM loopbaancyclus bijdragen aan de medewerkerstevredenheid.



DIVERSITEIT

De samenleving, onze omgeving en (toekomstige) klanten en medewerkers worden diverser. Om een afspiegeling te zijn van onze klantgroep en omgeving, nemen we stappen op het gebied van diversiteit & inclusie. Onze brancheorganisatie, het Verbond van Verzekeraars, ondertekende in 2020 het Charter Diversiteit, dat zich richt op gender, culturele diversiteit, LHBTI, arbeidsvermogen en leeftijd. In 2022 stelde ZLM een eigen statement op, ontwikkeld vanuit onze werkgroep duurzame inzetbaarheid. Uitgangspunt daarbij is dat ieder individu eigen kwaliteiten heeft en bijdraagt aan de kernwaarden van ZLM. In de praktijk betekent het dat wij samen werken aan een veilige werkomgeving, waar iedereen zichzelf mag en durft te zijn. En dat we ons bij de selectie van kandidaten baseren op vooraf bepaalde competenties en kwaliteiten, zodat onze eventuele vooroordelen ons niet in de weg staan. Komend jaar willen we vanuit ons statement verdere acties bepalen om diversiteit en inclusie te bevorderen. Onderstaande tabel toont de man-vrouw-verdeling in onze hele organisatie. In 2022 bestond de directie uit twee mannen. De Raad van Commissarissen bestond uit twee vrouwen en drie mannen en voldoet daarmee aan de 30%-doelstelling van de overheid. Maar diversiteit is voor ZLM meer dan alleen de man/vrouw verhouding. Het gaat ook over leeftijd, competenties, ervaring, opleiding, gedrag, normen en waarden. In het algemeen kijken we bij de werving van nieuwe collega’s naar de diversiteit binnen het team en naar een dienstverlenende houding. Klanttevredenheid is immers onze primaire focus. We willen dat iedereen die bij ons werkt zich veilig voelt.

VEILIGE WERKOMGEVING

Onze strategische doelstellingen zijn klanttevredenheid, medewerkerstevredenheid, duurzaam rendement en betekenisvol zijn voor onze samenleving. De samenleving, onze omgeving en (toekomstige) klanten en medewerkers worden diverser. Om een afspiegeling te zijn van onze klantgroep en omgeving, nemen we stappen op het gebied van diversiteit & inclusie.

Wij bieden een veilige werkomgeving waarin we persoonlijke verschillen de ruimte geven. Ons uitgangspunt is dat ieder individu eigen kwaliteiten heeft en bijdraagt aan de kernwaarden van ZLM.

	2022		2021	
	Man	Vrouw	Man	Vrouw
RvC	3 (60%)	2 (40%)	3 (60%)	2 (40%)
Directie	2 (100%)	0 (0%)	2 (100%)	0 (0%)
Afdelingshoofden / managers	6 (75%)	2 (25%)	6 (75%)	2 (25%)
Teamleiders	16 (73%)	6 (27%)	13 (81%)	3 (19%)
Overig	111 (40%)	167 (60%)	103 (40%)	157 (60%)

De gemiddelde leeftijd van alle medewerkers is 41 jaar (2021:40 jaar). Het gemiddelde aantal dienstjaren is 12,4.

VITALITEIT

ZLM wil graag bijdragen aan de gezondheid van medewerkers. Zo ondersteunde onze externe lifestylecoach in 2022 weer verschillende medewerkers. Ook faciliteerden we thuiswerken tijdens corona met een goede stoel en zit/sta-bureau. Nadat verplicht thuiswerken werd afgeschaft zijn we gestart met een proef waarin een medewerker 20% van de tijd thuis mag werken als hij of zij dat wil. Dit thuiswerken evalueren we begin 2023. Verder is overwerken binnen ZLM niet de norm. ZLM wil graag dat medewerkers tijd hebben voor een privéleven. Een goede werk- en privébalans vinden we essentieel. Situaties op het werk of in het privéleven kunnen deze balans verstoren. Iedereen krijgt elk jaar de gelegenheid om zijn werkpatroon aan te passen. We denken met de medewerker mee hoe we een verstoorde werk-privé-balans kunnen herstellen. Ons belevingsonderzoek laat zien dat toch nog 21% van de medewerkers geen goede werk-privé balans ervaart. In 2023 krijgt dit extra aandacht. Tot slot boden we medewerkers in 2022 weer een Periodiek Medisch Onderzoek (PMO) aan. Medewerkers konden op vrijwillige basis hun fysieke en mentale gezondheid toetsen en de resultaten bespreken met een deskundige. Onderwerpen die aan bod kwamen zijn fitheid, werkdruk, voeding, roken en bloeddruk. Op basis van de algemene geanonimiseerde resultaten uit het PMO, biedt ZLM in 2023 workshops aan. Zoals in onderstaande tabel is te zien, steeg het ziekteverzuim in 2022 naar 4,65%, mede door corona en een griepgolf.

	2022	2021	2020	2019	2018
Aantal verzuimdagen	8.016	3.218	2.647	2.520	2.567
Ziekteverzuim totaal %	4,65	3,10	2,73	2,66	3,21
Meldingsfrequentie	1,34	0,79	0,68	0,97	1,03

VERDUURZAMEN VAN ONZE BEDRIJFSVOERING.

ONTWIKKELING

In 2022 formuleerde ZLM samen met de werkgroep Duurzame Inzetbaarheid een aangescherpte visie op opleiding en ontwikkeling. Kennis en vaardigheden die nodig zijn voor ons werk zijn voortdurend in beweging. Daarom is het leer- en aanpassingsvermogen van de medewerker een belangrijke kwaliteit voor de eigen duurzame inzetbaarheid. Daarbij is het de taak van ZLM om te zorgen voor een goede leeromgeving. Om deze rol beter te vervullen krijgen medewerkers in 2023 meer mogelijkheden en tijd voor opleidingen. De regie ligt echter bij de medewerker zelf, die bepaalt in welk tempo en in welke richting hij of zij zich ontwikkelt. Dat kan ook betekenen dat een medewerker kiest voor een cursus die niet direct noodzakelijk is voor zijn of haar functie maar wel belangrijk is voor de ontwikkeling van de medewerker. En daar gaat het ZLM om. We willen dat opleiding en ontwikkeling een vanzelfsprekendheid is. Onderstaand overzicht toont onze uitgaven aan opleidingen in 2022 en eerder.

	2022	2021	2020	2019	2018
Totaal uitgaven opleidingen	€ 373.000	€ 384.000	€ 296.000	€ 383.000	€ 308.000
Aantal medewerkers	310	286	268	258	247
Gem. per medewerker	€ 1.203	€ 1.343	€ 1.104	€ 1.484	€ 1.247

INSPRAAK EN BETROKKENHEID

Inpraak van medewerkers is belangrijk voor de betrokkenheid en bevoegenheid van onze medewerkers. Door onze platte organisatiestructuur, zijn de communicatielijnen kort. Alle verslagen van het managementteam zijn openbaar. Via ons intern communicatieplatform OnderonZ brengen we medewerkers op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen, vragen we om input en feedback en faciliteren we interactie tussen medewerkers onderling. Verder organiseren we jaarlijks verschillende informatiesessies waarin de directie in gesprek gaat met medewerkers over actuele ontwikkelingen. In 2022 kwamen de volgende onderwerpen aan bod: thuiswerken, de strategie van ZLM, het Veiligheidspark, duurzaamheid en het effect van de inflatie op salarissen. Verder kent ZLM vijf werkgroepen waarin medewerkers van verschillende afdelingen visie en beleid ontwikkelen op thema's als diversiteit, duurzame inzetbaarheid, MVO en werkgeluk.

Ook met de ondernemingsraad (OR) wordt de inspraak en medezeggenschap van medewerkers vergroot. In 2022 bespraken de OR en directie de volgende onderwerpen: het dekingsgebied van de bedrijfshulpverlening, het Periodiek Medisch Onderzoek, de wensen van medewerkers qua thuiswerken, wijzigingen van de bedrijfsautoregeling, aanpassingen in het declaratiereglement voor buitendienstmedewerkers en de effecten van inflatie op de salarissen. De directie en de OR zijn zeer tevreden over de samenwerking.

Instemmingsverzoeken

- Declaratiereglement
- Bedrijfsautoregeling
- Thuiswerkprotocol
- Ouderschapsverlof
- Reiskostenvergoeding

Adviesaanvragen

- Splitsing team Operationeel Beheer
- Herinrichting schade
- Splitsing team Financiën & Rapportage
- Wijzigingen afdeling Marketing & Communicatie

ZLM wil bijdragen aan de Duurzame Ontwikkelings Doelstellingen (SDG's) 7 en 13 van de Verenigde Naties: duurzame energie en klimaatactie. Concreet betekent dit dat wij de milieu-impact van onze bedrijfsvoering verbeteren. Samen met onze medewerkers.

Zo maakte het projectteam dat verantwoordelijk is voor de bouw van ons Veiligheidspark duurzame en veelal niet-gangbare keuzes. Oude bouwmaterialen werden op een creatieve manier opnieuw ingezet. En voor de isolatie van het veiligheidsgebouw werden 562 oude spijkerbroeken gebruikt, deels afkomstig van onze eigen medewerkers. Nieuwe materialen zijn waar mogelijk geschroefd in plaats van gelijmd of gekit en bezitten een materialenpaspoort met informatie over eigenschappen, levensduur en hergebruik. We vangen regenwater op en gebruiken dit voor de het spoelen van de toiletten, de buitenkranen en voor het beregenen van het slipbaanterrein. Verder plaatsten we 360 zonnepanelen die energie leveren aan alle ZLM gebouwen en 24 laadpalen. Buiten is veel ruimte voor biodiversiteit door bijvoorbeeld nestkasten en groen dat insecten, uilen, egels en vleermuizen aantrekt. De vele bloemen en planten, wandelpaden, moderne zitjes en jeu des boules baan maken het ook voor medewerkers goed toeven om de mentale batterij op te laden en gezondheid te bevorderen. We hielden medewerkers via verschillende nieuwsbrieven op de hoogte van alle duurzame innovaties zoals een sedumdak op de fietsenberg, doorgroeigrasblokken op de parkeerplaatsen en warmtepompen in de gebouwen. Ook in de bestaande gebouwen namen we de afgelopen jaren maatregelen om het energiegebruik te verlagen zoals LED-verlichting, warmteterugwinning en tijd- en aanwezigheidsschakelaars voor apparatuur.

Tot slot besloten we in 2022 om over te stappen op uitsluitend volledig elektrische auto's. Eind 2022 telde ons wagenpark 29 auto's waarvan zes volledig elektrisch. Uiterlijk 2025 dient het hele wagenpark fossielvrij te zijn.

De komende jaren zetten we meer stappen. Dat moet, voor onze eigen activiteiten en de hiervoor benodigde energie, leiden tot een klimaatneutrale bedrijfsvoering in 2030 (scope 1 en 2 van het Green House Gas protocol). Maar we kijken ook naar de keten. Zo verlagen we de CO2-uitstoot van onze beleggingen (doel klimaat neutraal in 2050) en helpen klanten hun milieu-impact te verkleinen. Bijvoorbeeld via duurzaam schadeherstel of door zonnepanelen standaard mee te verzekeren.

VEILIGHEID THUIS EN ONDERWEG.

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 voor de samenleving veel voordelen op. Veiligheid en preventie is daarom een belangrijk speerpunt bij ZLM. Wij willen dat onze klanten zich veilig voelen; thuis en onderweg. Samen met partners werken we aan het voorkomen van ongevallen. Dus minder brand, minder inbraak, minder verkeersongelukken. Voor de komende jaren is het ons doel om het aantal dodelijke ongevallen in Zeeland en Brabant te reduceren naar 0. Daarom organiseren we preventieactiviteiten die de bewustwording over risico's vergroot en leert hoe te handelen. Begin 2022 gooide corona nog roet in het eten van een aantal preventieactiviteiten. Maar gelukkig kon het overgrote deel van de activiteiten gewoon doorgaan het afgelopen jaar.

ONS NIEUWE VEILIGHEIDSPARK

In 2022 bouwden we verder aan ons Veiligheidspark naast het kantoor in Goes: een multifunctioneel terrein en gebouw waar we een breed scala aan trainingen aanbieden voor verschillende doelgroepen. Bijvoorbeeld op het gebied van rijvaardigheid voor jongeren die net hun rijbewijs gehaald hebben en meer ervaring willen opdoen. Maar ook voor ouderen die zich zekerder willen voelen op de weg. De preventieactiviteiten die we op ons Veiligheidspark organiseren richten zich niet alleen op verkeersveiligheid maar ook op veiligheid in huis. We willen binnen het Veiligheidspark een kenniscentrum ontwikkelen waar we onze kennis en ervaring op het gebied van veiligheid en preventie samenbrengen en delen met provincies, gemeenten en maatschappelijke organisaties. Het Veiligheidspark gebruiken we ook voor mensen die geen klant zijn bij ZLM, bijvoorbeeld voor verkeerstrainingen aan scholieren. Het pand is circulair en duurzaam gebouwd. Het Veiligheidspark wordt in het voorjaar van 2023 officieel geopend.

GRIP: RIJVAARDIGHEIDSTRAININGEN VOOR JONGE AUTOMOBILISTEN

ZLM biedt jonge automobilisten een rijvaardigheidstraining aan onder de naam GRIP. Voor dit verkeerseducatieproject werken we samen met het Regionaal Orgaan Verkeersveiligheid Zeeland (ROVZ). In 2022 organiseerden we 20 GRIP-trainingen verspreid over Brabant en Zeeland. In totaal namen

570 jonge automobilisten deel in de leeftijd van 18 tot 27 jaar. Praktijkoefeningen om zelf te ervaren zijn een belangrijk onderdeel. Zo mogen de jongeren in een vrachtwagen rijden en een noodstop maken. Daarnaast zijn alcohol- en gordelgebruik onderwerpen van gesprek. Deelnemers waardeerden deze training gemiddeld met een 8,1. Na afronding van de cursus ontvangen jongeren korting op hun autoverzekering bij ZLM. Dit kunnen we aanbieden omdat we zien dat de training zorgt voor lagere schadecijfers.

GRIP JUNIOR: VERKEERSTRAININGEN VOOR MIDDELBARE SCHOLIEREN

Voor jongeren in de leeftijd van 15 tot 17 jaar organiseren we GRIP junior-trainingen. Hun rol als passagier in de auto staat daarin centraal. Het programma bestaat uit discussie- en praktijkopdrachten. De scholieren mogen ook zelf een auto besturen. We willen met dit programma discussies op gang brengen en de scholieren bewuster maken van de risico's in het verkeer. Ook omgaan met groepsdruk komt aan de orde. Durf je er bijvoorbeeld als passagier wat van te zeggen als de bestuurder zit te appen achter het stuur? Stap je in bij iemand die alcohol heeft gedronken? In 2022 namen 1.600 middelbare scholieren en MBO-studenten deel aan de training die voor het eerst plaatsvond op ons eigen Veiligheidspark in Goes.

OVERIGE RIJVAARDIGHEIDSTRAININGEN

ZLM organiseert ook rijvaardigheidstrainingen voor andere doelgroepen dan jongeren. Deelnemers betalen hiervoor een kleine bijdrage. In 2022 organiseerden we 6 caravantrainingen (2021: 2), 4 campertrainingen (2021: 2), 4 auto-te-water-trainingen (2021: 1) en 12 verkeerspraktijkdagen voor 65-plussers (2021:3). In totaal namen 370 klanten deel. Zij waardeerden de cursussen gemiddeld met een 8,1. In 2022 ontwikkelden we ook een nieuwe training voor klanten met een elektrische fiets. De eerste e-biketruining start begin 2023.

E-DRIVER: DIGITALE VERKEERSTRAININGEN

Naast fysieke trainingen biedt ZLM aan alle klanten gratis digitale trainingen aan, om de verkeerskennis op te frissen. Zo bereiken we meer mensen. In 2022 namen 5.846 klanten deel (2021: 5.500). Samen volgden ze 50.000 trainingen. Deze trainingen voor automobilisten duren gemiddeld 10 minuten en ontwikkelen we samen met e-Driver. In 2022 maakten we onder andere samen met hen een training over duurzaam rijden.

VEILIGHEIDSTIPS VIA SOCIAL MEDIA

Ook via social media brengt ZLM veiligheid en preventie onder de aandacht. Voorbeelden hiervan zijn Instagram- en Facebookberichten over het juist afstellen van autospiegels, anti-inbraaktips, het voorkomen van stormschaade en veilig barbecueën. Daarnaast is veiligheid en preventie een belangrijk onderwerp op de ZLM-website, in het ZLM Magazine en in onze digitale nieuwsbrief.

SAMENWERKING MET ANDERE PARTIJEN

Door samen te werken met andere partijen, kunnen we kennis en ervaring delen en meer voor elkaar krijgen op het thema veiligheid. Het Regionaal Orgaan Verkeersveiligheid Zeeland en de Veiligheidsregio Zeeland zijn belangrijke partners voor ZLM. Samen werken we aan (verkeers) educatieprojecten en concrete acties als het uitdelen van fietsverlichting waar ook de politie aan mee doet. Daarnaast zijn we aangesloten bij het landelijke MONO-convenant en zijn we lid van de Raad van Advies van de landelijke stichting S.A.F.E. Deze Stichting Aanpak Fiets- en E-bikediefstal zet zich in voor het terugdringen van het aantal fietsdiefstallen, het verhogen van de aangiftebereidheid en het beperken van de economische en sociale schade.

LOKALE BETROKKENHEID •

ZLM vindt het belangrijk om betrokken te zijn bij de samenleving. Daarom ondersteunen wij regionale maatschappelijke en culturele projecten met een financiële bijdrage. Zowel collega's van ZLM als mensen buiten de organisatie kunnen een aanvraag indienen voor een goed doel of project. Daarnaast doen onze medewerkers vrijwilligerswerk, deels onder werktijd. Ook sponsoren we een aantal vaste sportevenementen in onze regio zoals de wielervedstrijd ZLM tour en de hardloopevenementen ZLM-DON Stadsloop en de Kustmarathon Zeeland. Tot slot investeren we in het Zeeuws Participatie Fonds, dat kapitaal verstrekt aan startende ondernemingen die bijdragen aan de ontwikkeling van de economie en werkgelegenheid in Zeeland.

ONDERSTEUNING PROJECTEN

Een werkgroep van negen medewerkers van ZLM beoordeelt de aanvragen voor financiële ondersteuning. In 2022 kwam deze werkgroep vijf keer bij elkaar. Het budget bedraagt € 50.000 per jaar. Voor de beoordeling van de aanvragen heeft de werkgroep richtlijnen opgesteld. Zo moeten projecten maatschappelijk relevant zijn en plaatsvinden in Zeeland of Brabant. Daarnaast zoekt de werkgroep bij het beoordelen van de aanvragen aansluiting bij de thema's uit het duurzaam beleggingsbeleid van ZLM als gezondheid en welzijn.

Donaties vanuit het fonds

In 2022 ontvingen 25 goede doelen een donatie vanuit het fonds (2021: 37). Zo droegen we in 2022 bij aan een pumptrackbaan, een herdenking van slachtoffers van de Tweede Wereldoorlog, een vakantieweek voor kinderen, een vakantie voor ouderen en alle voedselbanken in ons werkgebied. De volgende goede doelen ontvingen een grotere financiële bijdrage van gezamenlijk € 35.000.

- Ronald McDonald Kinderfonds
- Koninklijke Nederlandse Redding Maatschappij Zeeland
- KWF kankerbestrijding
- Tour for Life - Daniël den Hoed Fonds
- Spoedeisende Geneeskunde Onderzoeksfonds
- Stichting Kinder Oncologische Vakantiekampen
- Actie voor Metakids
- Stichting Ontmoet & Groet

Aanvullend hierop is in 2022 een bijdrage van € 25.000 geleverd aan de giro 555 actie voor de vluchtelingen uit Oekraïne.

Meerdere doelen stuurden ons een bedankje als blijk van waardering.

VRIJWILLIGERSACTIVITEITEN

Sinds 2020 organiseert de werkgroep ook vrijwilligersactiviteiten zoals het maken van een stadswandeling met rolstoelbewoners van zorg- en revalidatiecentrum Ter Valcke in Goes. Medewerkers van ZLM kunnen zich hiervoor inschrijven en de helft van het vrijwilligerswerk onder werktijd doen. Vanwege corona gingen veel van de activiteiten in 2022 helaas niet door. De gastlessen op basisscholen over omgaan met geld, gegeven door onze medewerkers tijdens de Week van het Geld, vonden afgelopen jaar gelukkig wel plaats.

ZEEUWS PARTICIPATIEFONDS

ZLM neemt voor € 1.215.000 deel in het Zeeuws Participatie Fonds (ZPF). Dit investeringsfonds, waarin naast ZLM ook de Provincie Zeeland en andere ondernemingen participeren, voorziet startende en doorstartende bedrijven in Zeeland van hoog risicodragend kapitaal. Het fonds fungeert niet alleen als geldverstrekker, maar denkt actief mee en zet zich in voor de ontwikkeling en groei van het bedrijf middels het bieden van begeleiding en toegang tot het netwerk van het fonds. Het zijn vaak beginnende bedrijven met innovatieve en duurzame producten en diensten die moeilijk geld krijgen bij de bank. Via het fonds wil ZLM bijdragen aan een sterkere duurzame Zeeuwse economie.

DUURZAAM EN VERANTWOORD BELEGGEN •

ZLM wil ook in de rol als investeerder, met een beleggingsportefeuille van € 374 miljoen, een actieve bijdrage leveren aan een veilige en duurzame samenleving. Wij willen 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. Wij onderschrijven de Code Duurzaam Beleggen, de OESO-richtlijnen en de UN Guiding Principles. Met het beleid sluiten wij aan bij de afspraken die voortvloeien uit het Convenant Internationaal Verantwoord Ondernemen.

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 Van Lanschot Kempen Investment 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.

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 2022 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

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 risicorendementsprofiel zonder financieel rendement op te geven.

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:

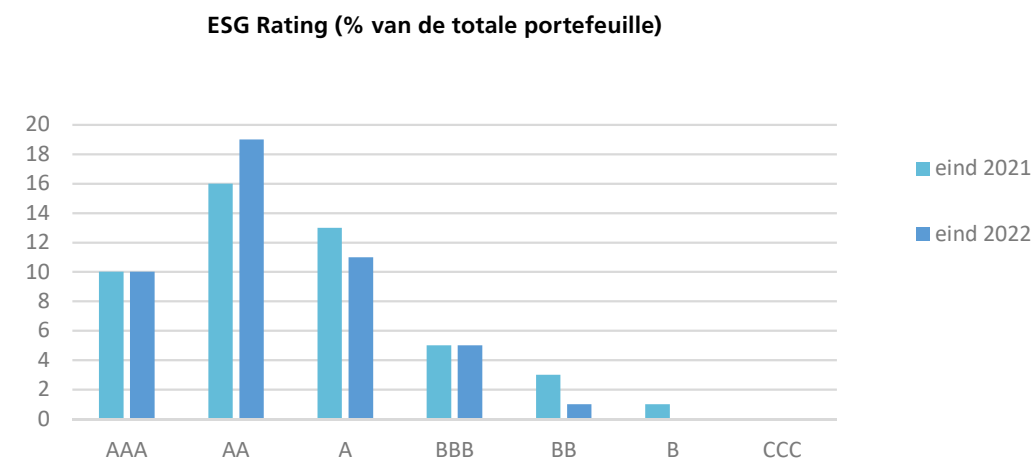
- ZLM streeft ernaar om (potentiële) negatieve impact op samenleving en milieu te identificeren, te mitigeren en te voorkomen.
- ZLM zet zich gericht in om een positief maatschappelijk rendement te realiseren met bijzondere aandacht voor klimaat en biodiversiteit.
- ZLM wil een significante bijdrage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

UITVOERING

Diverse uitvoeringsvormen kunnen invulling geven aan het ESG-beleid. ZLM heeft gekozen voor screening, uitsluiting, best-in-class, dialoog en stemmen (engagement) en impactbeleggen. 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 2022 in vergelijking met eind 2021 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 (clusterbommen, 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 materieel en structureel schenden. Dit omvat het uitsluiten van bedrijven waarvan bekend is dat zij de mensen- of arbeidsrechten op grove wijze schenden, ernstige milieuschade veroorzaken of betrokken zijn bij ernstige fraude.
- Bedrijven die zich bezighouden met de productie van kolen (kolen mijnbouw) of die kolen gebruiken voor energieopwekking.
- Controversiële olie- en gaswinning (waaronder teerzanden).

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 en passend, een best-in-class aanpak te hanteren. Met deze aanpak wordt ernaar 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 en wereldwijde aandelen is dit in 2022 ook voor aandelen in opkomende landen doorgevoerd. Daarnaast is in 2022 besloten om ook de beleggingscategorie genoteerd onroerend goed in te vullen met een beleggingsfonds dat een best-in-class aanpak hanteert, waarbij de laagste ESG-ratings uitgesloten worden. Hiermee wordt de gehele allocatie naar aandelen en genoteerd onroerend goed 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. Bedrijven waar (potentiële) negatieve impacts zijn geïdentificeerd zijn onderdeel van de dialoog. Engagement op basis van negatieve impact bevat de volgende doelstellingen:

- De negatieve impact moet worden beëindigd;
- De onderneming moet zorgen voor herstel en/of verhaal voor benadeelden;

- De onderneming moet voldoende maatregelen nemen om toekomstige incidenten te voorkomen;
- De onderneming moet transparant zijn over de genomen maatregelen.

Indien de engagementaanpak 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.

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.

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.

Impactbeleggen en 'do good'

Met impactbeleggen worden investeringen gedaan in bedrijven die een oplossing bieden op een specifiek duurzaamheidsvraagstuk. Naast financieel rendement wordt ook gestreefd naar sociaal en/of ecologisch rendement. Dit sluit aan bij de intentie in het IMVO-convenant om in te zetten op 'do good'. De thema's waarin geïnvesteerd kan worden zijn zeer divers en kunnen relateren aan één van de 17 Duurzame Ontwikkelingsdoelen van de VN (de Sustainable Development Goals, de SDG's). Deze ontwikkelingsdoelen zijn bedoeld om armoede te bestrijden, het milieu te beschermen en vóór 2030 voor iedereen welvaart te creëren.

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 en
- SDG 12: Verantwoorde consumptie en productie.

ESG-IMPLEMENTATIE

Bevorderen van een klimaatneutrale economie
ZLM wil de transitie naar een klimaatneutrale economie bevorderen door zich als betrokken aandeelhouder op te stellen en een duurzaam beleid te voeren. Het klimaatakkoord gaat ervanuit dat de emissie stapsgewijs wordt teruggebracht. Wij hebben de ambitie om het pad van de Paris Aligned Benchmark te volgen en uiteindelijk klimaatneutraal te zijn in 2050. 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 de 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 en opkomende 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 genoteerd onroerend goed is besloten om in 2023 te beleggen in een fonds, waarmee een CO2-reductie van ca. 20% wordt gerealiseerd. Voor onze beleggingen in bedrijfsobligaties gaan we in 2023 kijken naar alternatieve invullingen om onze CO2-voetafdruk verder te verkleinen.

Groene obligaties
Eind 2022 is binnen de staatsobligatie-allocatie € 4 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 binnen de staatsobligatieportefeuille een allocatie op te bouwen van 20% ESG-obligaties. De beschikbaarheid van de passende looptijden is echter nog beperkt waardoor er momenteel ongeveer 5% belegd wordt in groene obligaties.

Geldmarktfondsen
Een gedeelte van ons belegd vermogen (per eind 2022 ca. € 24 miljoen) wordt belegd in kortlopende leningen via zogenaamde geldmarktfondsen. In dit 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.

Nederlandse 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. Binnen deze beleggingscategorie wordt door onze fiduciair vermogensbeheerder actieve engagement gevoerd met de fondsbeheerder.

Impact via impactbeleggen
De belegging in de Global Impact Pool heeft eind 2022 een waarde van € 22 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 gemeten impact is weergegeven in de afbeelding hieronder.



Dit betreft de impact van het ZLM aandeel in de Global Impact Pool in het jaar 2021 (data 2022 is nog niet beschikbaar).

FINANCIËLE RESULTATEN •

ALGEMEEN

De onzekerheid in de wereld heeft een grote invloed op de financiële resultaten over het jaar 2022. Hoge inflatie en renteverhogingen, maar ook schaarste en extremen in het weer hebben gezorgd voor forse negatieve resultaten.

Het boekjaar 2022 is afgesloten met een negatief resultaat voor belasting van € 53,6 miljoen. Dit resultaat bestaat uit een technisch resultaat van € 7,6 miljoen negatief en een niet-technisch resultaat van € 46,0 miljoen negatief. Het technisch resultaat is € 15,2 miljoen lager dan vorig jaar, het niet-technisch resultaat is € 67,4 miljoen lager dan 2021.

De combined ratio voor alle verzekeringsbranches totaal komt uit op 106,4%. De branches Motorrijtuigen WA, Aansprakelijkheid Particulieren en Rechtsbijstand hebben een ratio boven de 100%. De ratio's voor de overige branches scoren onder de 100%, maar zijn allemaal gestegen ten opzichte van 2021. Voor 2022 zijn in onderstaande tabel de schaderatio's en netto combined ratio's opgenomen

	Schaderatio		Combined ratio	
	2022	2021	2022	2021
Motorrijtuigen WA	94,8%	86,2%	121,3%	111,8%
Motorrijtuigen Casco	62,5%	54,1%	92,7%	79,9%
Ongevallen en ziekte	66,5%	51,7%	98,1%	78,8%
Brand	63,6%	55,6%	95,3%	82,9%
AVP	81,9%	89,5%	113,5%	116,8%
Rechtsbijstand	102,1%	66,2%	134,1%	94,3%

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

In de volgende paragrafen gaan we nader in op het technisch resultaat. Hierbij volgen we, tenzij anders vermeld, de geconsolideerde jaarrekening 2022.

TECHNISCH RESULTAAT

De ontwikkeling van het geconsolideerde technisch resultaat (resultaat schadeverzekering) ten opzichte van 2021 vertoont het volgende beeld:

	2022	2021	verschil
Technisch resultaat	€	€	€
Motorrijtuigen WA	-9.584	-5.459	-4.125
Motorrijtuigen Casco	2.569	6.908	-4.339
Ongevallen en ziekte	198	1.607	-1.409
Brand	1.464	4.786	-3.322
AVP	-546	-692	146
Rechtsbijstand	-1.688	507	-2.195
	-7.587	7.657	-15.244

BATEN

In 2022 zette de groei van de bruto premie verder door. In totaal steeg de bruto-premie van € 138,4 miljoen naar € 145,0 miljoen, een groei van 4,8%. De totale baten zijn met € 5,2 miljoen gestegen ten opzichte van 2021. De verdiende premie eigen rekening is ten opzichte van 2021 met € 4,4 miljoen gestegen. De aan de technische rekening toegerekende beleggingsopbrengsten zijn € 0,8 miljoen hoger dan in 2021. In 2022 zijn de beleggingsopbrengsten toegerekend op basis van een rentepercentage van 0,5%.

Het aantal verzekerde voertuigen steeg in 2022 met 5.900 tot 303.966. Het aantal WA-dekkingen nam toe met 0,5%. Voor Casco komt dit percentage uit op 2,5% groei.

De verdiende premie van de branches Motorrijtuigen WA en Casco samen steeg met € 1,3 miljoen.

De bruto WA-premie steeg met € 0,8 miljoen (1,6%) tot € 53,3 miljoen. Eind 2022 is er voor WA € 3,2 miljoen aan de premietekortvoorziening gedoteerd. De verdiende premie van de branche motorrijtuigen WA was in 2022 per saldo € 0,2 miljoen lager dan in 2021.

De bruto premie Casco is met € 38,5 miljoen € 1,7 miljoen hoger dan in 2021. Het aantal beperkt-cascodekkingen steeg met 4,8% tot 59.524. Het aantal fietsverzekeringen is zelfs met 41% toegenomen tot 14.747. Deze verzekeringen worden onder de casco dekking geregistreerd.

Bij de branche Ongevallen en Ziekte is de brutopremie met € 0,2 miljoen toegenomen ten opzichte van 2021. Door een hogere herverzekeringspremie voor SVI is de verdiende premie slechts € 51 duizend hoger. Het aantal SVI-polissen is in 2022 met 2,9% gestegen tot 220.701. 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 2022 een groei van de verdiende premie zien van 7,7%. De aanhoudende groei van het aantal polissen Woonhuis (2,6%) en Inboedel (3,6%) zorgen voor een stijging van de bruto premie. Bij de prolongatie in mei 2022 is de jaarlijkse indexatie toegepast. Daarnaast is voor het product inboedel een premieverlaging doorgevoerd. 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 3,5%. Het aantal polissen Rechtsbijstand is gegroeid met 4,2%.

Het bedrag aan pakketkorting is hoger dan vorig jaar. In 2022 ontvingen ruim 146.000 klanten, bijna 6.000 meer dan in 2021, een bedrag van in totaal € 10,5 miljoen aan pakketkorting.

De ontwikkeling van de verdiende premie 2022 ten opzichte van 2021 vertoont het volgende beeld:

	2022	2021	mutatie
Verdiende premies	€	€	€
Motorrijtuigen WA	47.427	47.657	-230
Motorrijtuigen Casco	36.274	34.748	1.526
Ongevallen en Ziekte	7.575	7.524	51
Brand	30.117	27.961	2.155
AVP	4.333	4.159	174
Rechtsbijstand	5.814	5.110	704
	131.540	127.160	4.380

LASTEN

De schadelast en de bedrijfskosten zijn in totaal € 20,4 miljoen hoger dan in het jaar 2021. De schade eigen rekening is met € 101,0 miljoen € 14,8 miljoen hoger dan in 2021. De bedrijfskosten en acquisitiekosten samen zijn in 2022 met € 5,6 miljoen toegenomen tot € 39,5 miljoen. De schaderatio is op totaalniveau 76,8%, dit is 9% hoger dan in 2021. Bij alle branches, met uitzondering van AVP, is de schaderatio hoger dan in 2021.

De schadelast is voor Motorrijtuigen WA € 3,9 miljoen hoger en voor Casco eveneens € 3,9 miljoen hoger dan 2021. De schadefrequentie Motorrijtuigen is in 2022 met 12,8% hoger dan in 2021 (11,0%). Dit is met name het gevolg van de toegenomen mobiliteit na het terugdraaien van de COVID-19 restricties. Meer schades en een duurder schadeherstel door onder andere inflatie, zorgen bij Casco voor de toename van de schadelast. Bij WA zien we dit ook en daardoor hebben we de schadevoorzieningen ook moeten ophogen. De netto voorziening WA en Casco samen is met € 8,2 miljoen opgehoogd tot € 95,0 miljoen (+9,5%). De schadelast van de branche Brand is ten opzichte van 2021 met € 3,6 miljoen gestegen. Dit wordt onder andere veroorzaakt door een aantal stormen in februari met een schadelast van € 2,3 miljoen. De schadefrequentie Woonhuis was met 18,2% aanzienlijk hoger dan in 2021 (13,6%). De schadefrequentie voor Inboedel van 9,7% was hoger dan in 2021 (8,9%). Ook bij deze branche zijn de voorzieningen gecorrigeerd voor inflatie en zijn daardoor hoger dan eind 2021.

Bij Ongevallen en Ziekte is de schadelast ten opzichte van 2022 € 1,1 miljoen hoger.

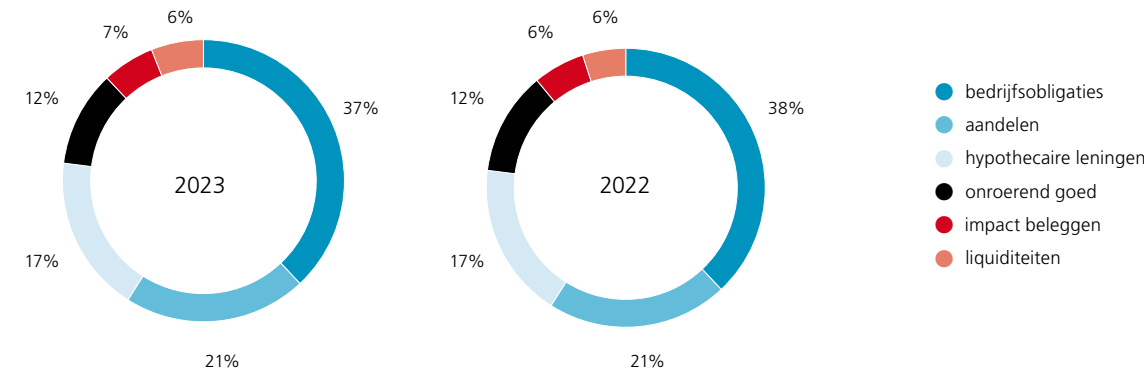
De schadelast AVP is ten opzichte van 2021 met € 0,2 miljoen afgenomen. AVP is gevoelig voor incidentele uitschieters. Over 2022 is de combined ratio (114,1%) net als over 2021 (117,3%) negatief. Bij Rechtsbijstand is de schadelast ten opzichte van 2021 met € 2,5 miljoen gestegen. Hogere kosten voor schadebehandeling en een noodzakelijke ophoging van de schadevoorziening zorgen hier voor.

BELEGGINGEN

De post overige financiële beleggingen bevat belegd vermogen waarvan het beheer is uitbesteed aan Van Lanschot Kempen Investment Management. De beleggingsportefeuille bestaat uit een Matchingportefeuille en een Rendementsportefeuille. Zoals in het hoofdstuk ‘Duurzaam en verantwoord beleggen’ is beschreven willen we met onze beleggingen bijdragen aan het creëren van positieve maatschappelijke impact.

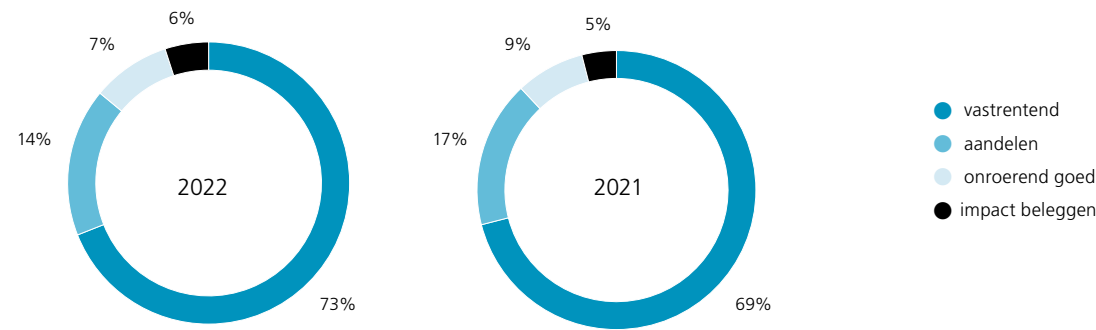
De Matchingportefeuille heeft als doel de technische voorzieningen af te dekken. We doen dit volledig met Nederlandse staatsobligaties met vergelijkbare rentegevoeligheid als de technische voorzieningen. De Matchingportefeuille is eind 2022 € 94,3 miljoen groot.

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



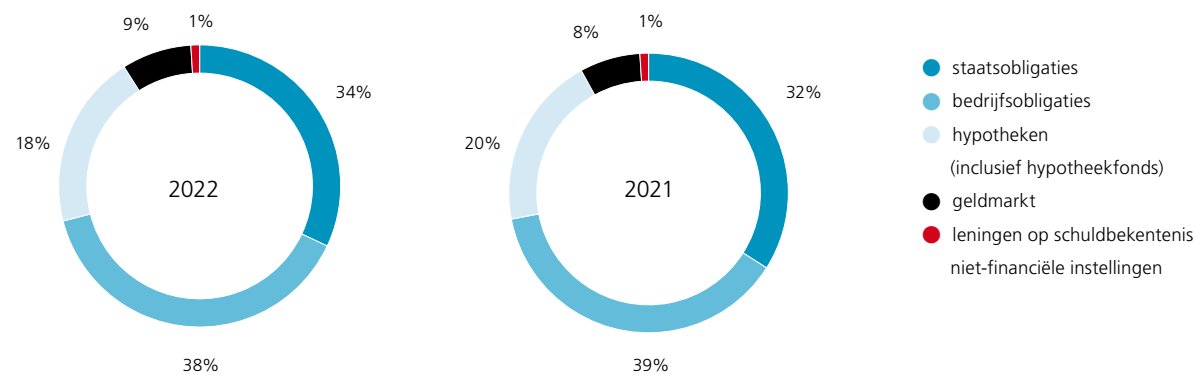
Door ongunstige marktontwikkelingen als gevolg van de oorlog, inflatie en renteverhogingen is de post overige financiële beleggingen in 2022 met € 44,2 miljoen afgenomen tot € 374,2 miljoen.

De onderverdeling naar de diverse categorieën is weergegeven in de volgende grafieken.



Ten opzichte van eind 2021 is de procentuele onderverdeling naar de verschillende categorieën gewijzigd. Het aandeel in aandelen- en onroerendgoedfondsen is afgenomen ten gunste van vastrentende waarden en impact beleggen.

De vastrentende portefeuille (eind 2022 € 273,8 miljoen en eind 2021 € 287,1 miljoen) is als volgt opgebouwd:



Eind 2022 kennen de vastrentende waarden de volgende ratings:

	AAA	AA	A	BBB	<BBB	Geen
Staatsobligaties	98,5%	1,5%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Overige vastrentende waarden	1,4%	11,1%	33,6%	31,2%	1,2%	21,5%

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

	Eind 2022	Eind 2021
Nederland	92,7%	89,0%
Europese Unie	4,7%	6,0%
Frankrijk	1,3%	2,0%
Duitsland	1,0%	1,0%
Oostenrijk	0,2%	1,0%
Finland	0,1%	1,0%

ZLM sluit het slechte beleggingsjaar 2022 af met een negatief resultaat op beleggingen van € 44,9 miljoen. In 2021 was dit resultaat € 21,9 miljoen positief. Overeenkomstig de gekozen systematiek is in 2022 € 1,4 miljoen positief beleggingsresultaat toegerekend aan de technische rekening. Per saldo komt dan € 46,3 miljoen negatief beleggingsresultaat in de niet-technische rekening.

ANDERE BATEN EN LASTEN

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

VENNOOTSCHAPSBELASTING

Het negatieve resultaat voor belasting bedraagt in 2022 € 53,5 miljoen. De vennootschapsbelasting bate is € 9,9 miljoen. Het gehanteerde vennootschapsbelastingtarief in de voorziening voor belastingen is 25,8%.



Rob en Annelieke zijn zuinig op hun mooie eethoek

‘Met een jong gezin zit je vaak aan tafel. Onze baby Lewis at er zijn eerste fruithapjes en peuter Bobby maakt er de mooiste tekeningen voor zijn opa’s en oma’s.

Eigenlijk is het voor ons de centrale plek in huis. We hebben de eethoek dan ook met zorg uitgekozen. We zijn er zuinig op, net als op de rest van onze spullen!’

TOEKOMSTPARAGRAAF.

Werden we vorig jaar bij het opmaken van de jaarrekening opgeschrikt door uitbreken van de oorlog in Oekraïne, dit keer is het de verwoestende aardbeving in Turkije en Syrië. Onbeschrijfbaar leed. Mensen die in één keer hun hele familie kwijt zijn, complete steden en dorpen verwoest. Hoe komt een mens daar weer boven op? Onze gedachten gaan uit naar al die mensen.

Wat de impact is van deze aardbeving bijvoorbeeld op herverzekeraars, is nog niet in te schatten. Wat al wel duidelijk is geworden in 2023 is dat herverzekeraars met ongekennde stijgingen van premies en eigen behouden de markt op zijn gegaan. En dat merken we ook bij ZLM: een forse stijging van de herverzekeringspremies. Tevens kost het steeds meer moeite om 100% dekking te krijgen. Daarnaast zien we een stijgende schadelast als gevolg van de hoge inflatie. Verzekeren wordt zo steeds duurder. Premiestijgingen zijn hierdoor onvermijdelijk. De nadruk op preventie zal steeds belangrijker worden. Wat dat betreft een mooie timing van de opening van ons Veiligheidspark in mei 2023.

Veiligheid en Preventie blijven onverminderd belangrijk. Het duurzaam bouwen is niet alleen een grote opgave in aardbevingsgevoelige gebieden, maar ook dichtbij is bijvoorbeeld circulariteit bij het bouwen geboden. We moeten anders leren denken: niet in de eerste plaats vanuit efficiency, maar vanuit duurzaamheid. Met ons Veiligheidspark willen we private en publieke partijen bij elkaar brengen om zo een bijdrage te leveren aan bewustwording rondom het thema Veiligheid, thuis en onderweg.

Wat het komende jaar ook veel aandacht zal vragen is de invulling van het thema duurzaamheid. We hebben hier een coördinator Duurzaamheid voor aangenomen die in beeld brengt hoe we duurzaamheid in onze gehele bedrijfsvoering kunnen integreren. Op het gebied van rapportages, maar ook heel dichtbij: wat wij als organisatie, verzekerde en medewerkers kunnen doen om een steentje bij te dragen aan de uitdagingen die op ons afkomen.

Om aan alle rapportageverplichtingen te kunnen voldoen, is het belangrijk om over juiste data te beschikken. In 2023 zal veel tijd en energie gestoken worden in Datakwaliteit.

In 2022 zijn we begonnen met het in beeld brengen wat de wensen en pijnpunten zijn rondom IT Architectuur. In 2023 zal duidelijk worden welke gevolgen dit heeft voor ons backofficesysteem: handhaven we, al dan niet met wat verbouwingen, ons huidige systeem, of gaan we over naar bijvoorbeeld meer standaardoplossingen? Een belangrijk traject omdat we steeds op zoek zijn en blijven hoe wij onze klanten, meer zeker ook onze medewerkers optimaal kunnen ondersteunen.

Na de bouw van het Veiligheidsgebouw, en naast het mogelijk bouwen van een nieuwe IT Architectuur zal in 2023 ook een belangrijk besluit worden genomen over ons gebouw aan de Cereshof in Goes. Door de groei van het aantal medewerkers is er behoefte aan uitbreiding. Het is de bedoeling dat we dat gaan realiseren op de huidige locatie, maar wordt het nieuwbouw of verbouw of een combinatie? Dit jaar zal hier een principe besluit over worden genomen.

Zo blijven we bouwen aan een toekomst waar vele uitdagingen om een antwoord vragen. Maar waar we ook vele kansen zien. We zullen ons hier ook dit jaar weer volledig voor inzetten!

ALGEMEEN

De inzet van de medewerkers, de flexibiliteit en de veerkracht hebben geleid tot het op hoog niveau houden van de dienstverlening. Goed werkgeverschap ligt hieraan ten grondslag. De groei is doorgezet en de klant- en medewerkerstevredenheid blijft hoog. Uit de managementletter van de accountant blijkt dat er veel progressie is geboekt op de bevindingen die voorgaande jaren zijn gerapporteerd. De raad blijft onverminderd trots op ZLM en haar medewerkers.

ZLM heeft wederom een restrictief premiebeleid gevoerd en kans gezien de premies niet of niet sterk te laten stijgen in 2022. Tegelijkertijd heeft ZLM haar klanten geadviseerd inzake preventiemaatregelen. Het veiligheidspark als onderdeel van 'Preventie' is hiervan een voorbeeld. We blijven investeren in veiligheid rondom vervoer en wonen en invulling geven aan maatschappelijke doelen.

Het conflict tussen Rusland en Oekraïne onderbrak het herstel na de Corona pandemie en heeft voor ZLM een grote impact gehad op het resultaat van de beleggingen, daarnaast zorgde kostenstijgingen in het algemeen voor hogere bedrijfskosten waardoor ook het technisch resultaat onder druk stond. Uitkeringen voortkomend uit schade door wateroverlast en stormen drukken tevens het resultaat. De financiële robuustheid van ZLM is gelukkig sterk en ligt ver boven het interventie-niveau. De raad zal aandacht blijven houden voor de onderdelen van het technisch resultaat waar ZLM invloed op kan uitoefenen.

De Nederlandse economie

In de eerste helft van 2022 was er nog een economische groeispurt echter in de 2e helft een lichte krimp. Door de hoge consumptie na de lockdowns, ontstonden er tekorten die toenamen door het Rusland-Oekraïne conflict. Hierdoor werd alles duurder, daalde het consumentenvertrouwen en nam de koopkracht af. Er was sprake van een extreem hoge inflatie van 11,6%. Het jaar werd afgesloten met een gemiddelde economische groei van 4,2%. Voor 2023 wordt door DNB een beperkte economische groei verwacht van ca 0,8%.

De raad zal net als in 2022 de ontwikkeling van de economie en specifiek de inflatie en rente blijven volgen en agenderen.

Beleggen en maatschappelijk verantwoord ondernemen

De raad bespreekt met de directie frequent de visie op en de wijze van beleggen van het toevertrouwde kapitaal dat wordt beheerd en hoe hiermee maatschappelijk verantwoorde activiteiten worden verricht, hetgeen binnen het beleid centraal staat. Dit onderwerp is een strategische pijler vanuit de visie hier een vooraanstaande rol in te willen spelen. De indicatoren, een positieve impact op mens, maatschappij en milieu zijn een bewuste keuze binnen alle categorieën van onze beleggingen. Met deelname in de pool "Impact beleggen" is zelfs een meetbaar positief effect te noteren. Hierbij wordt gedacht aan energiebesparing, sociale omstandigheden van mensen en werkgelegenheid.

Binnen dat kader is het beleggingsbeleid door de raad vastgesteld. De raad is tevreden over het gevoerde beleid en de maatschappelijke impact, ook al viel het financieel rendement in 2022 tegen. Hier lagen echter nauwelijks stuurbare macro-economische oorzaken aan ten grondslag als gevolg van de onrust in de wereld. De beleggingsresultaten zijn in lijn met de resultaten in de markt. Het vertrouwen blijft dat dit beleid in de toekomst een goed rendement zal opleveren.

Solvabiliteit

De solvabiliteit wordt gemeten op basis van Solvency II. Deze methode houdt rekening met een aantal risico-categorieën waarvoor verzekeraars voldoende vermogen moeten aanhouden. In 2022 waren deze risico-categorieën sterk in beweging zowel met een positieve als negatieve impact op de solvabiliteit. Te denken valt hierbij aan het tegenvallende schaderesultaat, de sterk stijgende inflatie en rente, dalende beurskoersen en toenemende onzekerheid. De solvabiliteit van ZLM scoorde met 331% aan het eind van 2022 ruimschoots boven de norm, dit geeft vertrouwen voor de toekomst. De raad is hier zeer content mee.

De Markt en ZLM

De belangrijkste marktontwikkelingen hebben te maken met de actualiteit zoals de inflatie, de financiële situatie van burgers, bedrijven én de krappe arbeidsmarkt. Onder veranderende marktomstandigheden wordt ook vaak verwezen naar de 3 drivers voor verandering: veranderende klantbehoeften, nieuwe technologieën en toenemende wet- en regelgeving. ZLM speelt hier adequaat op in via de omni channel strategie, digitalisering (oa MijnZLM omgeving, chat, whatsapp) en vernieuwde inrichting van de governance. In het algemeen wordt er wereldwijd voor 2023 een groei van de verzekeringsmarkt verwacht. Het zijn geen gemakkelijke tijden waarbij ZLM de actuele ontwikkelingen in de gaten zal houden. Naarmate de inflatie stijgt, stijgen de voorzieningen van ongevallen, natuurrampen en overige schades. Stijgende schadelasten zullen naar verwachting leiden tot verhoging van de tarieven waardoor het resultaat wordt hersteld.

ZLM blijft focussen op klanttevredenheid, het zijn van een aantrekkelijke werkgever, de menselijke maat, de toegankelijkheid, de verzekerbareheid en de hoge mate van dienstverlening.

DE RAAD VAN COMMISSARISSSEN

De raad bestaat uit vijf leden en is samengesteld op basis van ervaring in bestuur, organisatie en toezicht in verschillende disciplines, diversiteit, deskundigheid en specifieke expertise.

Mevrouw M. Smit is in de loop van het jaar vrijwillig voortijdig afgetreden vanwege het aanvaarden van een functie die onverenigbaar is met haar werkzaamheden als commissaris bij ZLM. In haar opvolging is voorzien door Mevrouw Drs. S.M.G. Schellekens-Lyppens. In januari 2023 heeft DNB positief besloten over haar voorgenomen benoeming, hetgeen voorgesteld zal worden in de ALV 2023. Mevrouw Schellekens zal gezien haar ervaring breed inzetbaar zijn en zich specifiek richten op de ICT portefeuille.

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' hecht belang aan goed ondernemer- en werkgeverschap en optimale dienstverlening.

De leden van de raad bekwamen zich continue in governance-aspecten. In 2022 heeft een uitgebreide zelfevaluatie plaatsgevonden onder begeleiding van een bestuursadviseur. Hierbij is gesproken met directie, de voorzitter van de ondernemingsraad, de accountant en de voltallige raad. De algemene conclusie is dat er sprake is van een open dialoog waarbij onderwerpen goed en kritisch besproken kunnen worden. Overige bevindingen worden in 2023 opgevolgd.

Werkzaamheden

In het bijzijn van de directie en de accountant besprak de raad de jaarrekening, de managementletter, de resultaten en de verantwoording hiervan in zowel de Auditcommissie als in de plenaire vergaderingen. Overige onderwerpen tijdens de vergaderingen waren onder meer:

- IT risicomanagement project
- Inrichting en evaluatie sleutelfuncties
- Compliance en Risicomanagement
- Informatiebeveiliging
- Kwaliteit
- Veiligheid en Innovatie
- Human Resource beleid waaronder diversiteit, inclusie en goed werkgeverschap
- Ontwikkeling kwartaalrapportages
- Strategie en Jaarplannen 2023

De vijf plenaire vergaderingen werden bijgewoond door de voltallige raad in aanwezigheid van de directie. Ook werden overige medewerkers uitgenodigd om een presentatie te geven over de voortgang van hun plannen en het niveau van functioneren van de interne organisatie. Jaarlijks spreekt de voorzitter van de raad separaat met de Compliance Officer en de Risicomanager.

De raad heeft, in het kader van permanente educatie, met directie en management deelgenomen aan de workshop 'sustainable finance regulatory landscape' begeleid door PWC en een awareness training over Compliance en Integriteit door onze interim Compliance Officer Ruud van der Mast.

STRATEGIE

Bij het vormgeven en uitvoeren van de strategie wordt, naast aandacht voor genoemde trends, geconcentreerd op diverse thema’s zoals aantrekkelijk werkgeverschap, gevolgen van klimaatverandering, de doorlopend ontwikkelende rol van de overheid als toezichthouder, demografische ontwikkelingen, digitalisering en cybercriminaliteit en de mate van gebruik van big data in combinatie met privacy regelgeving. Specifiek zal ZLM ook de ontwikkelingen op het gebied van “internet of things”, het elektrificeren van auto en fiets en de deeleconomie blijven volgen. De inzichten leveren een belangrijke bijdrage op het gebied van productontwikkeling, uitbreiding van het klantenbestand en optimalisering van de bestaande dienstverlening.

Duurzaamheid is integraal onderdeel van de strategie. In 2022 is een start gemaakt met het selecteren van Sustainable Development Goals (SDG) die bij ZLM passen. Een aantal activiteiten wordt in 2023 verder opgepakt.

RISICOMANAGEMENT & SOLVENCY II

De directie bespreekt met de raad regelmatig de solvabiliteit als onderdeel van Solvency II. Hiertoe wordt ook ieder jaar de “Own Risk Self Assessment” (ORSA) opgesteld. Dit proces is ook in 2022 naar tevredenheid verlopen. De resultaten van de ORSA laten zien dat de solvabiliteit en daarmee de soliditeit wederom sterk is. De raad laat zich daarnaast ook regelmatig informeren over andere ontwikkelingen op het gebied van Solvency II en volgt nauwgezet hoe onderdelen van deze wet zijn of worden geïmplementeerd. Een belangrijk aandachtsgebied voor de raad vormt de wijze van invulling van risicomanagement. Hier zijn in het verleden al goede stappen gezet waardoor beter inzicht is ontstaan in risico’s waar de organisatie mee te maken heeft en de bijbehorende beheersmaatregelen. De raad volgt deze ontwikkeling op de voet. De risicomanager rapporteert tweemaal per jaar aan de voltallige raad.

5. GOVERNANCE & COMPLIANCE

Governance-aspecten, zoals beheerste bedrijfsvoering en adequate besturing, komen regelmatig aan de orde. De raad ziet onder meer toe op de interne organisatie, de betrouwbaarheid, deskundigheid van de bestuurders en de interne toezichthouders, de sleutelfuncties, risicobeheer, interne beloningen en controlefuncties. 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 vooropzetten.

ZLM houdt oog voor proportionaliteit en de menselijke maat en hecht veel waarde aan het borgen van Governance & Compliance vanuit de rol als Verzekeraar & Dienstverlener. De raad bewaakt in overleg met directie en de ondernemingsraad dat de verstandhoudingen en de cultuur binnen de organisatie passend zijn om dit goed in te vullen.

COMMISSIES

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

Auditcommissie

In 2022 is de Auditcommissie (AC) vijfmaal bijeen gekomen in aanwezigheid van de directie, het afdelingshoofd Financiën, de interne auditor en de externe accountant. De AC besteedde aandacht aan de jaarstukken, de bijbehorende rapportages, de bevindingen van de externe accountant, diverse audits, het kapitaal- en beleggingsbeleid, de ORSA, de begroting en de solvabiliteit. De uitvoering van het auditplan en de opvolging van audit-bevindingen werd door de AC nauw gemonitord. Ten aanzien van de andere hierboven genoemde onderwerpen adviseerde de AC de raad met als doel goedkeuring te verlenen aan de opgeleverde stukken. Dat verliep in het algemeen soepel mede op basis van kwalitatief goede analyses en heldere documenten. Wat met name opviel is het geringe aantal bevindingen van de accountant zoals gepresenteerd in de jaarlijkse management-letter. Hieruit blijkt wederom dat zowel

de financiële huishouding als de niet-financiële risico’s goed in control zijn. De vertegenwoordiging in de AC vanuit de raad bestond in 2022 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 bereidt hiertoe de besluitvorming van de raad voor. Na het aftreden van mevrouw M. Smit is door de commissie een zorgvuldige selectieprocedure gestart voor het invullen van de vacature waarbij het zwaartepunt van het profiel op ICT gebied ligt. Er is een benchmarkonderzoek uitgevoerd inzake de beloning van de raad. Geconstateerd is dat de beloning niet meer marktconform is. Een aanpassing, waarbij ook een frequentere benchmark wordt voorgesteld, zal in de ALV 2023 worden voorgelegd aan de leden. De commissie heeft de beoordelingsgesprekken met de directie gevoerd. De directie beloning voor 2023 is op advies van de commissie vastgesteld door de raad. Dit verslagjaar bestond de commissie uit de heer D.J. Lodders (voorzitter vanaf juli 2022 als opvolger van mevrouw M. Smit) en mevrouw C.M. Westdijk-Wilkes (lid).

ONDERNEMINGSRAAD

In 2022 sprak de raad tijdens de jaarlijkse vergadering met de ondernemingsraad (OR). De raad ervaart dat de OR zich ontwikkelt als evenwichtige overlegpartner voor de directie. De verstandhouding tussen de raad en de OR is naar tevredenheid van beide partijen. De raad heeft een aantal thema’s waaronder de betrokkenheid bij de arbeidsvoorwaarden, uitvoering van de strategie, de visie op de cultuur en diversiteit, de ontwikkeling van medewerkerstevredenheid, verloop en ziekteverzuim besproken met de OR. De OR wordt bij deze thema’s als volwaardig gesprekspartner meegenomen door de directie. De raad adviseert de OR om ook zelfstandig een visie te vormen op deze thema’s op basis van de input van de medewerkers en in dit verband ook eigen initiatieven aan te dragen. De OR is betrokken bij de werkgroep

Duurzame Inzetbaarheid waarin onder andere het onderwerp diversiteit besproken wordt. De OR ervaart een organisatiecultuur die in verandering is als gevolg van thuis werken en verdere professionalisering. Dit is een aandachtspunt voor de OR. De raad onderstreept het belang van het overleg met de directie en medewerkers.

SLOTWOORD

Ook in 2022 vergden de werkzaamheden veel van de organisatie. De raad is van mening dat de directie op professionele wijze haar taken, verantwoordelijkheden en bijbehorende uitdagingen uitvoert. De financiële robuustheid biedt ruimte voor groei naar een bredere dienstverlener. De komende jaren zal ZLM blijven investeren in klantgerichtheid, de medewerkers, de omgeving, de systemen, processen en duurzaamheid. De raad is tevreden met de geleverde prestaties en dankt de medewerkers en directie. Wij zien uit naar de samenwerking en nieuwe uitdagingen met directie en medewerkers in 2023.

Goes, 6 april 2023

De Raad van Commissarissen
ZLM Verzekeringen

mw. C.M. Westdijk-Wilkes MBA/MSM, voorzitter
drs. E.M.H. Resink RC, vice-voorzitter
mr. L.J. Van Kalsbeek
Dhr. D. Lodders

Algemene ledenvergadering

De Algemene Ledenvergadering van 2022 vond plaats op 24 mei 2022. In deze bijeenkomst werd:

- De jaarrekening over 2021 vastgesteld en het batig saldo van € 25.449.000 toegevoegd aan de algemene reserve die daarmee uitkwam op € 308.358.000;
- Mevrouw C.M. Westdijk-Wilkes MBA/MSM voor twee jaar herbenoemd als commissaris;
- De statutenwijziging goedgekeurd. Deze werden hiermee in lijn gebracht met de Nederlandse corporate governance code, de Wet bestuur en toezicht rechtspersonen en het Protocol betalingsachterstanden van het Verbond van Verzekeraars;
- Decharge verleend aan de directie voor het gevoerde beleid in 2021;
- Decharge verleend aan de Raad van Commissarissen voor het gehouden toezicht in 2021;
- Deloitte Accountants BV te Amsterdam aangewezen als extern accountant.



Arno en Jantine zijn zuinig op hun pas gekochte huis

‘We zijn pas verhuisd naar een ruimere woning. En zijn er erg blij mee! Het ligt aan een hofje waar de kinderen veilig kunnen spelen. En de tuin is lekker groot, daar genieten we met het hele gezin tijdens gezellige etentjes en partijtjes voetbal.’

GECONSOLIDEERDE BALANS PER 31 DECEMBER 2022

(Na resultaatbestemming)

		in duizenden euro's			
		31 december 2022		31 december 2021	
ACTIVA		€	€	€	€
	Ref.				
Beleggingen	5				
Terreinen en gebouwen		8.410		7.961	
Beleggingen in groepsmaatschappijen en deelnemingen		2.083		2.368	
Overige financiële beleggingen		374.220		418.414	
			384.713		428.743
Vorderingen	6				
Vorderingen uit directe verzekeringen		15.980		14.944	
Vorderingen uit herverzekering		1.560		876	
Overige vorderingen		10.427		8.113	
			27.967		23.933
Overige activa	7				
Materiële activa		2.508		2.450	
Liquide middelen		60.514		50.426	
			63.022		52.876
Overlopende activa	8				
Lopende rente en huur		9		0	
Overlopende acquisitiekosten		591		549	
Overige overlopende activa		2.528		2.115	
			3.128		2.664
			478.830		508.216

		in duizenden euro's			
		31 december 2022		31 december 2021	
PASSIVA		€	€	€	€
	Ref.				
Groepsvermogen	9		279.872		323.562
Technische voorzieningen	10				
Voor niet-verdiende premies en lopende risico's					
- bruto		21.967		17.443	
- aandeel herverzekeraars		0		0	
			21.967		17.443
Voor te betalen schaden/uitkeringen					
- bruto		142.251		128.900	
- aandeel herverzekeraars		-16.479		-15.721	
			125.772		113.179
			147.739		130.622
Voorzieningen	11				
Voor belastingen		200		6.515	
Overige voorzieningen		301		329	
			501		6.844
Schulden	12				
Schulden uit directe verzekering		44.042		42.057	
Schulden uit herverzekering		926		738	
Overige schulden		4.619		3.992	
			49.587		46.787
Overlopende passiva	13		1.131		401
			478.830		508.216

GECONSOLIDEERDE WINST- EN VERLIESREKENING OVER 2022

TECHNISCHE REKENING SCHADEVERZEKERING

in duizenden euro's

Ref.	31 december 2022		31 december 2021	
	€	€	€	€
Brutopremies	144.965		138.383	
Uitgaande herverzekeringspremies	15	-8.901	-7.983	
a		136.064	130.399	
Wijziging technische voorzieningen niet-verdiende premies en lopende risico's				
- bruto		4.524	3.240	
- aandeel herverzekerders		0	0	
b		4.524	3.240	
Verdiende premies eigen rekening	a-b	131.540	127.160	
Toegerekende opbrengst uit beleggingen		1.391	617	
Totaal baten		132.931	127.777	
Brutoschaden		94.198	76.135	
Aandeel herverzekerders		-5.751	-957	
c		88.447	75.178	
Wijziging voorzieningen voor te betalen schaden/uitkeringen				
- bruto		13.351	16.120	
- aandeel herverzekerders		-758	-5.096	
d		12.593	11.024	
Schaden eigen rekening	c+d	101.040	86.202	
Acquisitiekosten		6.223	5.624	
Bedrijfskosten	16	33.255	28.294	
Totaal lasten		140.518	120.120	
Resultaat technische rekening schadeverzekering	15	-7.587	7.657	

NIET-TECHNISCHE REKENING

in duizenden euro's

Ref.	31 december 2022		31 december 2021	
	€	€	€	€
Resultaat technische rekening schadeverzekering	a	-7.587	7.657	
Opbrengsten uit beleggingen	17			
Resultaat deelnemingen		6	148	
Opbrengst overige beleggingen		597	1.825	
Gerealiseerde winst op beleggingen		10.636	14.604	
		11.239	16.577	
Niet gerealiseerde winst op beleggingen		248	15.185	
		11.487	31.762	
Beleggingslasten	18			
Resultaat deelnemingen		292	100	
Beheerskosten en rentelasten		481	493	
Gerealiseerd verlies op beleggingen		4.998	6.024	
		5.771	6.617	
Niet gerealiseerd verlies op beleggingen		50.599	3.221	
		56.370	9.838	
		-44.883	21.924	
Toegerekende opbrengst beleggingen overgeboekt naar technische rekening schadeverzekering	19	1.391	617	
		-46.274	21.307	
Andere baten	20	343	287	
Andere lasten	21	-29	-122	
Resultaat niet-technische rekening schadeverzekering	b	-45.960	21.472	
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen	a+b	-53.547	29.129	
Belasting resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening	22	9.857	-3.680	
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening na belastingen		-43.690	25.449	
Resultaat na belastingen		-43.690	25.449	

Het resultaat na belastingen is in 2022 en 2021 gelijk aan het totaalresultaat van de rechtspersoon.

GECONSOLIDEERD KASSTROOMOVERZICHT 2022

	in duizenden euro's	
	31 december 2022	31 december 2021
Kasstroom uit operationele activiteiten		
Netto winst	-43.690	25.449
<i>Aanpassingen voor:</i>		
- mutatie technische voorziening eigen rekening	17.117	14.263
- mutatie voorzieningen	-6.343	159
- afschrijving overige materiële vaste activa	1.005	1.000
- waardeverandering beleggingen	50.884	-12.027
<i>Mutaties in:</i>		
- kortlopende schulden	3.530	69
- vorderingen	-4.034	-6.874
- overlopende activa	-422	-338
- overlopende acquisitiekosten	-42	-26
- overige mutaties	-248	-15.000
Kasstroom uit operationele activiteiten	17.757	6.675
Kasstroom uit investerings- en beleggingsactiviteiten		
<i>Investerings, aankopen en verstrekkingen</i>		
- beleggingen in terreinen en gebouwen, en in aandelen	-17.348	-54.393
- beleggingen in groepsmaatschappijen en deelnemingen	0	-500
- overige beleggingen	-96.855	-124.101
- materiële vaste activa	-1.117	-395
<i>Desinvesteringen, verkopen en aflossingen</i>		
- beleggingen in terreinen en gebouwen, en in aandelen	27.321	46.452
- beleggingen in groepsmaatschappijen en deelnemingen	0	0
- overige beleggingen	80.276	101.279
- vorderingen op groepsmaatschappijen	0	0
- materiële vaste activa	54	22
- deelnemingen	0	27
Kasstroom uit investerings- en beleggingsactiviteiten	7.669	31.609
Nettokasstroom	10.088	-24.934

SAMENSTELLING GELDMIDDELEN

	in duizenden euro's	
	2022	2021
	€	€
Liquide middelen per 1 januari	50.426	75.360
Netto kasstromen	10.088	-24.934

Liquide middelen per 31 december	60.514	50.426
---	---------------	---------------

De liquide middelen zijn als volgt verwerkt in de balans:

	in duizenden euro's	
	31-12-2022	31-12-2021
	€	€
Liquide middelen	60.514	50.426
Schulden aan kredietinstellingen	0	0
	60.514	50.426

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 Oekraïne-Ruslandconflict en de invloed daarvan op de jaarrekening

In februari 2022 is vanwege het conflict tussen Oekraïne en Rusland oorlog uitgebroken in Oekraïne. De financiële impact hiervan is vooral zichtbaar bij de beleggingen. De marktwaardes van de beleggingen zijn fors in waarde afgenomen en resulteren in een groot niet-gerealiseerd verlies.

Een gevolg van het conflict is de inflatieontwikkeling. Deze was in 2022 hoog. De jaarmutatatie consumenten prijsindex was maar liefst 10% over 2022. De hoge inflatie leidt tot toenemende kosten en een hogere schadelast. Dit heeft geleid tot een hogere schadevoorziening en dat zien we uiteraard direct terug in het resultaat over boekjaar 2022.

Onze solvabiliteitspositie is stevig. In het ORSA-proces zijn verschillende zwaar weer scenario's doorgerekend waaronder een inflatiescenario. 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 impactbeleggingsfondsen 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 hypotheekleningen (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 70 basispunten toegepast op de ‘zero swap’-rentecurve. De indirecte hypotheekleningen 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 180 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 deze 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 de 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 net als eind 2021 7% van de voorziening schaden.

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 2022 gemaximeerd op € 114.866. 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. Op basis van de gemaakte afspraak heeft ZLM de aanspraken bij Nationale-Nederlanden per 1 januari 2021 met eveneens 0,16% verhoogd.

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 brutopremie 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		
	31-12-2022	31-12-2021
	€	€
In eigen gebruik	7.695	7.246
Niet aan bedrijfsuitoefening dienstbaar	715	715
	8.410	7.961

De aanschafwaarde van de terreinen en gebouwen per 31 december 2022 bedraagt € 20.770.000 (31 december 2021: € 18.183.000). De cumulatieve waardevermindering per eind 2022 bedraagt € 12.360.000. 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 2022	totaal 2021
	€	€	€	€
Boekwaarde per 1 januari	7.246	715	7.961	8.080
Investeringsen	2.588	0	2.588	2.180
Duurzame waardevermindering	-2.139	0	-2.139	-2.299
Boekwaarde per 31 december	7.695	715	8.410	7.961

In 2022 is geïnvesteerd in de gebouwen en terreinen in eigen gebruik. Dit betreft met name de ontwikkeling van het veiligheidspark. De toename van de marktwaarde is lager dan het totaal aan investeringen. Vandaar de waardevermindering.

Deelnemingen

Dit betreft minderheidsdeelnemingen in:

in duizenden euro's		
	31-12-2022	31-12-2021
	€	€
Zeeuws Participatiefonds, Middelburg (25,9%) (2021: 25,9%)	187	196
Zeeuws Participatiefonds 2, Middelburg (23,4%) (2021: 23,4%)	1.028	1.075
Eva Regelt! BV, Goes (50%) (2021: 50%)	0	235
De Vereende NV, Rijswijk (2,8%) (2021: 2,8%)	868	862
	2.083	2.368

Overige financiële beleggingen

De samenstelling is als volgt:

in duizenden euro's		
	31-12-2022	31-12-2021
	€	€
Aandelen	100.113	131.231
Obligaties en andere vastrentende waardepapieren	221.769	226.917
Vorderingen uit hypothecaire leningen	49.172	56.708
Vorderingen uit andere leningen	2.833	3.473
Andere financiële beleggingen	333	85
	374.220	418.414

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		
	2022	2021
	€	€
Aandelen		
Stand per 1 januari	131.231	110.285
Aankopen	14.760	52.213
Verkopen	-27.321	-46.452
Niet-gerealiseerd resultaat	-18.557	15.185
Stand per 31 december	100.113	131.231

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

in duizenden euro's		
	31-12-2022	31-12-2021
	€	€
Aandelen		
Aandelenfonds	51.590	70.650
Impact beleggen	21.926	21.812
Onroerendgoedfondsen	26.597	38.769
	100.113	131.231

De aanschafwaarde per 31 december 2022 is € 88.526.000 (2021: € 101.088.000). Het impact beleggen betreft een participatie in de Kempen Impact Pool. In dit fonds zitten naast aandelen ook allocaties naar Green Bonds en geldmarktfondsen.

	in duizenden euro's	
	2022	2021
Obligaties en andere vastrentende waardepapieren	€	€
Stand per 1 januari	226.917	211.089
Aankopen	89.282	107.170
Verkopen	-75.745	-91.099
Niet-gerealiseerd resultaat	-18.685	-243
	221.769	226.917

Per 31 december is de specificatie als volgt:

	in duizenden euro's	
	31-12-2022	31-12-2021
Obligaties en andere vastrentende waardepapieren	€	€
Staatsobligaties Nederland	87.091	82.683
Obligaties Europese Unie	4.382	5.052
Obligatiefondsen	106.360	116.430
Geldmarktfondsen	23.936	22.752
Stand per 31 december	221.769	226.917

Staatsobligaties

De aanschafwaarde per 31 december 2022 is € 98.216.000 (2021: € 88.959.000). De gemiddelde effectieve rente is 2,88%. De gemiddelde resterende looptijd is 2 jaar en 5 maanden. Een rentestijging van 100 basispunten zal de marktwaarde met € 2.018.000 doen dalen. Een rentedaling van 100 basispunten zal de marktwaarde met € 2.148.000 doen stijgen.

Obligatiefondsen

Deze post bevat € 2.586.000 aan staatsobligatiefondsen (2021: € 3.284.000) en € 103.774.000 aan bedrijfsobligatiefondsen (2021: € 113.146.000). De aanschafwaarde per 31 december 2022 is € 116.760.000 (2021: € 113.579.000).

Geldmarktfondsen

De aanschafwaarde per 31 december 2022 is € 23.949.000 (2021: € 22.850.000).

	in duizenden euro's	
	2022	2021
Vorderingen uit hypothecaire leningen	€	€
Stand per 1 januari	56.708	52.426
Verstrekkingsen	7.168	14.931
Aflossingen	-4.037	-10.042
Niet-gerealiseerd resultaat	-10.667	-607
Stand per 31 december	49.172	56.708

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

	in duizenden euro's	
	31-12-2022	31-12-2021
	€	€
Directe hypotheke (personeel)	4.798	6.308
Indirecte hypotheke (beleggingsfondsen)	44.374	50.400
Stand per 31 december	49.172	56.708

Eind 2022 zijn er 34 lopende personeelshypotheke. De som van de uitstaande hoofdsommen is per 31 december 2022 € 5.460.000 (2021: € 6.151.000). De gemiddelde rentevoet is 1,50%. De gemiddelde resterende looptijd is 5 jaar en 6 maanden. Een rentestijging van 100 basispunten zal de marktwaarde met € 234.000 doen dalen. Een rentedaling van 100 basispunten zal de marktwaarde met € 251.000 doen stijgen. De aanschafwaarde van de indirecte hypotheke per 31 december 2022 is € 51.417.000 (2021: € 47.595.000).

	in duizenden euro's	
	2022	2021
Vorderingen uit andere leningen	€	€
Stand per 1 januari	3.473	1.684
Verstrekkingsen	405	2.000
Aflossingen	-494	-138
Niet-gerealiseerd resultaat	-551	-73
Stand per 31 december	2.833	3.473

Deze vorderingen betreffen onderhandse leningen zonder marktnotering. De som van de uitstaande hoofdsommen is per 31 december 2022 € 3.186.000 (2021: € 3.276.000).

De gemiddelde rentevoet is 4,48%. De gemiddelde resterende looptijd is 7 jaar en 0 maanden.

Een rentestijging van 100 basispunten zal de marktwaarde met € 121.000 doen dalen. Een rentedaling van 100 basispunten zal de marktwaarde met € 129.000 doen stijgen.

	in duizenden euro's	
	31-12-2022	31-12-2021
Andere financiële beleggingen	€	€
Stand per 31 december	333	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.



Martien is zuinig
op zijn cabrio-auto

‘Ik heb altijd gezegd dat ik ooit nog eens een cabrio wilde kopen. Maar er kwam altijd weer iets tussen. Toen ik 65 werd en met pensioen ging, zeiden mijn kinderen: ‘Ga er nu maar eens een uitzoeken, je krijgt ‘m van ons!’ Prachtig toch? Ik ben uiteraard erg zuinig op m’n mooie auto. Als ik ‘m niet gebruik, staat hij netjes in de garage bij ons huis.’

De volgende posities zijn ingenomen:

Te leveren op 4 april 2023	
\$ 18.300.000 tegen koers 1,063	€ 17.217.108
\$ 18.300.000 tegen koers per balansdatum 1,074	€ 17.036.317
Ongerealiseerd resultaat \$	€ 180.791 winst
£ 4.210.000 tegen koers 0,925	€ 4.877.483
£ 4.210.000 tegen koers per balansdatum 0,954	€ 4.725.463
Ongerealiseerd resultaat £	€ 152.020 winst
Totaal ongerealiseerd resultaat	€ 332.811 winst

Eind 2021 was dit als volgt:

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

6 VORDERINGEN

Vorderingen uit directe verzekeringen

	in duizenden euro's	
	31-12-2022	31-12-2021
	€	€
Verzekeringnemers	14.319	13.085
Tussenpersonen	94	0
Verzekeraars	1.567	1.859
	15.980	14.944

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	
	31-12-2022	31-12-2021
	€	€
Motorrijtuigen WA	1.298	178
Brand	230	624
AVP	32	74
	1.560	876

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

Overige vorderingen

	in duizenden euro's	
	31-12-2022	31-12-2021
	€	€
Dividendbelasting	389	301
Vennootschapsbelasting	9.811	4.425
Assurantiebelasting	0	3.070
Omzetbelasting	157	162
Vorderingen uit assurantiebemiddeling	66	41
Diversen	4	114
	10.427	8.113

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	3.024	1.283	16.448
Cumulatieve afschrijvingen	-10.507	-2.825	-666	-13.998
Boekwaarde per 1 januari	1.634	199	617	2.450
Mutaties				
Investeringsen	164	577	376	1.117
Desinvesteringen	0	0	-269	-269
Afschrijvingen desinvesteringen	0	0	215	215
Afschrijvingen	-695	-63	-247	-1.005
	-531	514	75	58
Stand begin boekjaar				
Aanschafwaarde	12.305	3.601	1.390	17.296
Cumulatieve afschrijvingen	-11.202	-2.888	-698	-14.788
Boekwaarde per 31 december	1.103	713	692	2.508
Afschrijvingspercentages	20%	20%	20%	

8 OVERLOPENDE ACTIVA

	in duizenden euro's	
	31-12-2022	31-12-2021
	€	€
Lopende rente	9	0
Acquisitiekosten	591	549
Vooruitbetaalde kosten	1.199	1.079
Overige overlopende activa	1.329	1.036
	3.128	2.664

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
	31-12-2022
	€
Ondernemingsvermogen conform balans	279.872
Aanwezige solvabiliteit conform Solvency II (Kernvermogen)	295.136
Voor SCR in aanmerking komend vermogen	295.136
Vereiste solvabiliteit conform Solvency II	87.590
Solvabiliteitsratio	331%
Doelsolvabiliteit in % van SCR	170%
Doelsolvabiliteit	148.903

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	
	31-12-2022	31-12-2021
	€	€
Motorrijtuigen WA	5.647	2.479
Ongevallen en ziekte	172	167
Brand	12.048	10.947
AVP	1.698	1.625
Rechtsbijstand	2.402	2.225
	21.967	17.443

Voorziening voor te betalen schade/uitkeringen

De samenstelling is als volgt:

	in duizenden euro's			
	bruto	her-verzekering	eigen rekening 31-12-2022	eigen rekening 31-12-2021
	€	€	€	€
Motorrijtuigen WA	105.534	12.125	93.409	85.534
Motorrijtuigen Casco	1.773	175	1.598	1.257
Ongevallen en ziekte	13.416	1.781	11.635	9.614
Brand	10.278	1.793	8.485	8.115
AVP	6.906	605	6.301	5.976
Rechtsbijstand	4.344	0	4.344	2.683
	142.251	16.479	125.772	113.179

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 2022 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	21.967	16.650	5.317

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 31-12-2022. 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	105.534	94.355	11.179
Motorrijtuigen Casco	1.773	1.098	675
Ongevallen en ziekte	13.416	12.444	972
Brand	10.278	7.345	2.933
AVP	6.906	6.842	64
Rechtsbijstand	4.344	3.778	566
	142.251	125.862	16.389

Schadevoorziening netto

	in duizenden euro's		
	jaarrekening	best estimate berekening	verschil
	€	€	€
Motorrijtuigen WA	93.409	79.440	13.969
Motorrijtuigen Casco	1.598	922	676
Ongevallen en ziekte	11.635	10.616	1.019
Brand	8.485	5.529	2.956
AVP	6.301	5.824	477
Rechtsbijstand	4.344	3.778	566
	125.772	106.109	19.663

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	
	2022	2021
	€	€
Stand per 1 januari	6.515	6.463
Mutaties in het boekjaar		
- Waardering gebouwen en terreinen	602	-553
- Waardering beleggingen	-83	-36
- Waardering egalisatiereserve	-6.834	641
- Waardering materiaal vaste activa	0	0
Stand per 31 december	200	6.515

Eind 2021 is de voorziening voor belastingen berekend tegen een vennootschapsbelastingtarief van 25,8%. Eind 2022 is het tarief dat in 2023 van toepassing zal zijn (25,8%) gehanteerd.

Overige voorzieningen

Het verloop van deze post is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2022	2021
	€	€
Stand per 1 januari	329	222
Uitkeringen	-55	-15
Dotaties	27	122
Stand per 31 december	301	329

Dit betreft een voorziening voor jubileumuitkeringen voor medewerkers. Hiervan heeft € 44.000 een looptijd korter dan één jaar en € 257.000 een looptijd tussen één en vijf jaar.

12 SCHULDEN

Schulden uit directe verzekering

	in duizenden euro's	
	31-12-2022	31-12-2021
	€	€
Verzekeringnemers	43.998	42.001
Tussenpersonen	44	56
	44.042	42.057

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

Schulden uit herverzekering

	in duizenden euro's	
	31-12-2022	31-12-2021
	€	€
Motorrijtuigen WA	246	186
Motorrijtuigen Casco	8	256
Ongevallen en ziekte	104	86
Brand	536	181
AVP	32	29
Rechtsbijstand	0	0
	926	738

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

Overige schulden

	in duizenden euro's	
	31-12-2022	31-12-2021
	€	€
Crediteuren	465	1.063
Loonheffing	2.619	1.604
Pensioenen	12	18
Vennootschapsbelasting	0	0
Overige belastingen	12	0
Reservering vakantiegeld	1.450	1.299
Kredietinstellingen	0	0
Diverse schulden	61	8
	4.619	3.992

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	
	31-12-2022	31-12-2021
	€	€
Nog te betalen bedragen	1.131	401

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 € 469.000 (eind 2021: € 491.000). Er heeft zich in het boekjaar geen terreurschade binnen deze overeenkomst voorgedaan.

TOELICHTING OP DE GECONSOLIDEERDE WINST- EN VERLIESREKENING 2022

15 RESULTAAT SCHADEVERZEKERING

in duizenden euro's

	Totaal schadeverzekering		Motorrijtuigen WA			Motorrijtuigen Casco		Ongevallen en ziekte		Brand		AVP		Rechtsbijstand	
	2022	2021	2022	2021		2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021
	€	€	€	€		€	€	€	€	€	€	€	€	€	€
Brutopremies	144.965	138.383	53.301	52.452		38.546	36.818	8.595	8.348	33.173	30.121	4.721	4.513	6.629	6.130
Uitgaande herverzekeringspremies	8.901	7.983	2.706	2.317		2.272	2.070	1.015	820	1.955	1.725	315	291	638	761
a	136.064	130.399	50.595	50.136		36.274	34.748	7.580	7.528	31.218	28.396	4.406	4.223	5.991	5.369
Wijziging technische voorzieningen															
- bruto	4.524	3.240	3.168	2.479		-	-	5	4	1.101	435	73	63	177	259
- aandeel herverzekeraars	-	-	-	-		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
b	4.524	3.240	3.168	2.479		-	-	5	4	1.101	435	73	63	177	259
Verdiende premies eigen rekening	a-b	131.540	127.160	47.427	47.657	36.274	34.748	7.575	7.524	30.117	27.961	4.333	4.159	5.814	5.110
Toegerekende opbrengst uit beleggingen		1.391	617	793	355	135	62	101	43	236	107	67	26	59	24
Totaal baten	132.931	127.777	48.220	48.012		36.409	34.810	7.676	7.567	30.353	28.068	4.400	4.185	5.873	5.134
Brutoschaden	94.198	76.135	38.827	34.530		22.630	18.419	3.017	2.154	21.836	15.528	3.885	2.393	4.003	3.111
Aandeel herverzekeraars	-5.751	-957	-1.721	-192		-305	-	-	-	-3.064	-624	-661	-140	-	-
c	88.447	75.178	37.106	34.338		22.325	18.419	3.017	2.154	18.772	14.904	3.224	2.252	4.003	3.111
Wijziging technische voorzieningen															
- bruto	13.351	16.120	7.389	11.643		516	365	2.871	2.457	1.219	168	-305	1.425	1.661	63
- aandeel herverzekeraars	-758	-5.096	486	-4.893		-175	-	-850	-718	-849	469	630	45	-	-
d	12.593	11.024	7.875	6.750		341	365	2.021	1.738	370	637	325	1.470	1.661	63
Schades eigen rekening	c+d	101.040	86.202	44.981	41.088	22.666	18.785	5.038	3.893	19.142	15.541	3.549	3.722	5.664	3.173
Acquisitiekosten		6.223	5.624	1.864	1.779	1.570	1.386	429	393	1.738	1.519	252	229	370	317
Bedrijfskosten		33.255	28.294	10.959	10.604	9.604	7.731	2.011	1.674	8.009	6.222	1.145	925	1.527	1.137
Totale lasten	140.518	120.120	57.804	53.471		33.840	27.902	7.478	5.960	28.889	23.282	4.946	4.877	7.561	4.628
Resultaat technische rekening schadeverzekering	-7.587	7.657	-9.584	-5.459		2.569	6.908	198	1.607	1.464	4.786	-546	-692	-1.688	507

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 31-12-2021	betaalde schaden	Voorziening 31-12-2022	schade- resultaat
	€	€	€	€
t/m 2018	40.615	8.751	36.634	-4.770
2019	13.619	3.555	11.146	-1.082
2020	21.233	4.284	13.199	3.750
2021	37.712	16.507	19.341	1.864
Totaal	113.179	33.097	80.320	-238
2022	0	45.937	37.712	-83.649
Totaal schaden eigen rekening	113.179	79.034	118.032	-83.887

De uitloopresultaten zijn als volgt naar branche te verdelen:

	in duizenden euro's				
	2021	2020	2019	oude jaren	totaal
	€	€	€	€	€
Motorrijtuigen WA	1.153	3.798	-1.049	-4.373	-471
Motorrijtuigen Casco	274	-5	46	8	323
Ongevallen en ziekte	586	-127	-106	-261	92
Brand	-50	464	217	93	724
AVP	443	-157	-93	-107	86
Rechtsbijstand	-542	-223	-97	-130	-992
Totaal schaden eigen rekening	1.864	3.750	-1.082	-4.770	-238

16 BEDRIJFSKOSTEN

De samenstelling is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2022	2021
	€	€
Personeelskosten	27.545	22.666
Afschrijvingen	1.005	1.000
Overige beheerskosten	12.001	10.796
Totale bedrijfskosten	40.551	34.462
Toegerekend aan assurantiebemiddeling	-2.134	-1.818
Verwerkt als schadelast	-5.163	-4.350
	33.254	28.294

De samenstelling van de personeelskosten is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2022	2021
	€	€
Loon en salarissen	16.507	15.182
Sociale lasten	2.599	2.245
Pensioenlasten	2.425	2.012
Overige personeelskosten	6.014	3.227
	27.545	22.666

Personeelsleden

In 2022 waren gemiddeld 256 personeelsleden op fulltimebasis (FTE's) werkzaam (2021: 237).

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.

	2022		2021	
	€	€	€	€
	Deloitte	DRV	Deloitte	DRV
Controle van de jaarrekening	119.383		109.948	
QTR toezichtsstaten	56.261		51.814	
Andere controlewerkzaamheden	33.037		78.834	
Fiscale advisering		48.582		45.573

17 OPBRENGST UIT BELEGGINGEN

	in duizenden euro's			
	2022		2021	
	€	€	€	€
Resultaat deelnemingen		6		148
Opbrengst overige beleggingen				
- Huuropbrengst terreinen en gebouwen		597		596
- Liquide middelen/termijnbetaling		0		1.229
		597		1.825
Gerealiseerde winst op overige financiële beleggingen		10.636		14.604
Niet-gerealiseerde winst op overige financiële beleggingen				
- Niet-gerealiseerde winst vorderingen op deelnemingen		0		0
- Niet-gerealiseerde winst overige financiële beleggingen		248		15.185
		248		15.185
		11.487		31.762

18 BELEGGINGSLASTEN

	in duizenden euro's			
	2022		2021	
	€	€	€	€
Resultaat deelnemingen		292		100
Beheerskosten en rentelasten		481		493
Gerealiseerd verlies op beleggingen		4.998		6.024
Niet-gerealiseerd verlies op beleggingen				
- Waardevermindering terreinen en gebouwen		2.139		2.299
- Niet-gerealiseerd verlies vorderingen op deelnemingen		0		0
- Niet-gerealiseerd verlies overige financiële beleggingen		48.460		922
		50.559		3.221
		56.370		9.838

19 TOEGEREKENDE OPBRENGST BELEGGINGEN

	in duizenden euro's	
	2022	2021
	€	€
Toerekening aan de technische rekening	1.391	617
Toerekening aan de niet-technische rekenening	-45.346	21.681
	-43.955	22.298

20 ANDERE BATEN

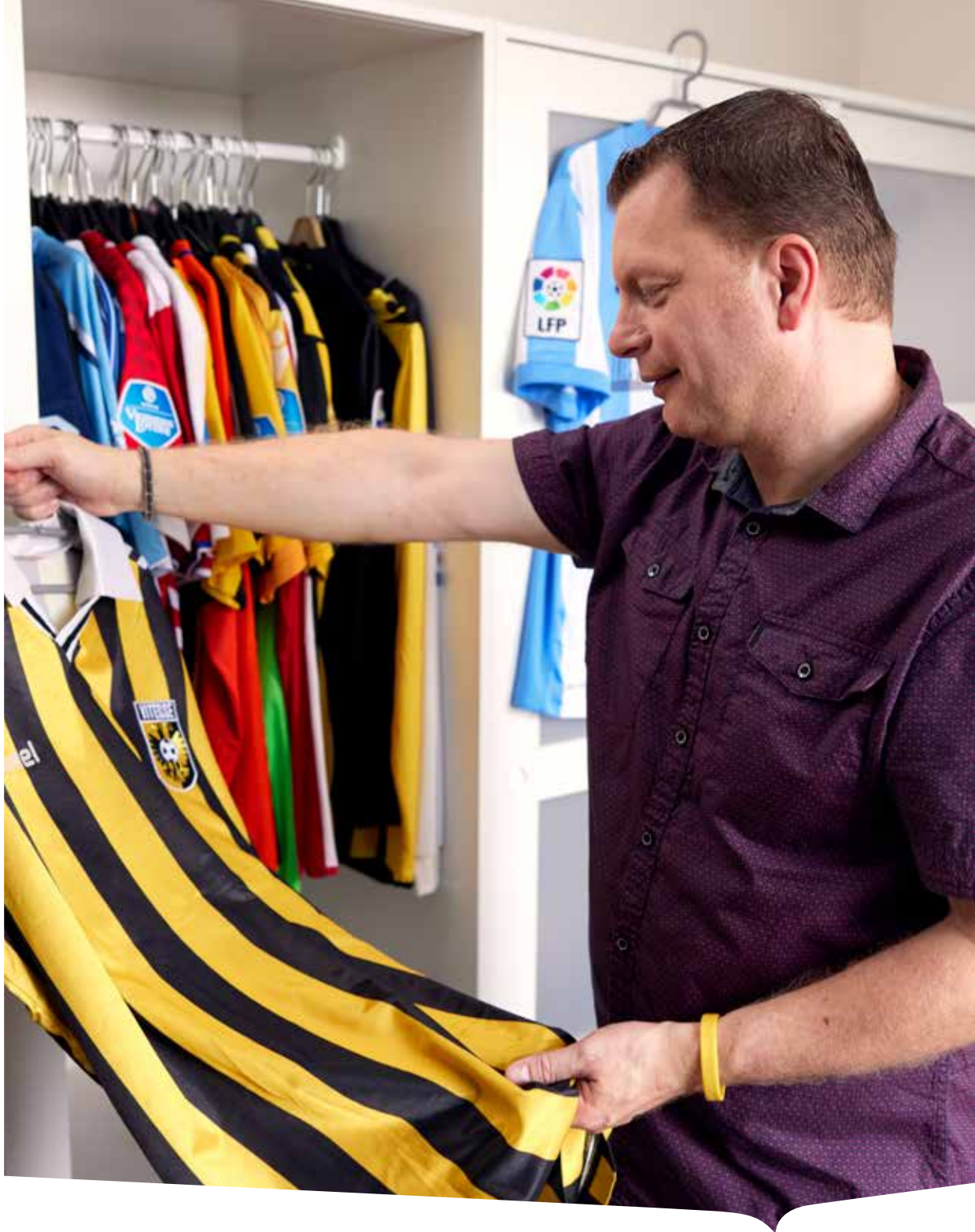
De samenstelling is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2022	2021
	€	€
Ontvangen provisie uit hoofde van assurantiebemiddeling	2.279	2.013
Toegerekende bedrijfskosten	-2.134	-1.818
	145	195
Baten uit hoofde van rechtsbijstand	0	0
Diversen	198	92
	343	287

21 ANDERE LASTEN

De samenstelling is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2022	2021
	€	€
Diversen	29	122
	29	122



Maurits is zuinig op zijn grote verzameling voetbalshirts

‘Toen ik acht jaar oud was, kreeg ik m’n eerste voetbalshirt van mijn ouders. Inmiddels heb ik er meer dan 500! Op sommige exemplaren ben ik extra trots en zuinig. Zoals mijn twee shirts van de bekerfinale in 2017, waarin ‘mijn’ club Vitesse voor het eerst de KNVB-beker won. Verder heb ik een gesigneerd shirt van Messi, een gedragen en ongewassen PSV-jubileumshirt van Van Bommel en een gedragen shirt van Theo Bos.’

22 BELASTINGEN RESULTAAT UIT GEWONE BEDRIJFSUITOEFENING

	in duizenden euro's	
	2022	2021
	€	€
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen	-53.547	29.129
Fiscaal belastbaar bedrag	-23.312	14.875
Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening	-3.542	3.628
Mutatie voorziening belastingen	-6.315	52
	-9.857	3.680

Als gevolg van verschillen tussen commerciële en fiscale winstberekening is de belastingdruk afwijkend van het toepasselijke belastingtarief.

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 € 598.840 (waarvan € 53.450 pensioenpremie). In 2021 was dit € 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 2022 totaal € 79.658 vergoeding verstrekt.

GEBEURTENISSEN NA BALANSDATUM

De waarde van de overige financiële beleggingen is eind maart 2023 € 5,3 miljoen hoger dan per eind december 2022.

ENKELVOUDIGE BALANS PER 31 DECEMBER 2022

(Na resultaatbestemming)

		in duizenden euro's			
		31 december 2022		31 december 2021	
		€	€	€	€
ACTIVA					
	Ref.				
Beleggingen	24				
Terreinen en gebouwen		8.410		7.961	
Beleggingen in groepsmaatschappijen en deelnemingen		2.083		2.368	
Vorderingen op deelnemingen		1.952		1.660	
Overige financiële beleggingen		374.220		418.414	
			386.665		430.403
Vorderingen	25				
Vorderingen uit directe verzekeringen		15.980		14.944	
Vorderingen uit herverzekering		1.560		876	
Overige vorderingen		10.427		8.113	
			27.967		23.933
Overige activa					
Materiële activa		2.508		2.450	
Liquide middelen		59.838		49.774	
			62.346		52.224
Overlopende activa	26				
Lopende rente en huur		9		0	
Overlopende acquisitiekosten		591		549	
Overige overlopende activa		1.199		1.079	
			1.799		1.628
			478.777		508.188

		in duizenden euro's			
		31 december 2022		31 december 2021	
		€	€	€	€
PASSIVA					
	Ref.				
Eigen vermogen	27				
Algemene reserve		269.925		308.358	
Beschikbaar voor uitkering aan leden		0		0	
Herwaarderingsreserve		9.947		15.204	
			279.872		323.562
Technische voorzieningen					
Voor niet-verdiende premies en lopende risico's					
- bruto		21.967		17.443	
- aandeel herverzekeraars		0		0	
			21.967		17.443
Voor te betalen schade/uitkeringen					
- bruto		142.251		128.900	
- aandeel herverzekeraars		-16.479		-15.721	
			125.772		113.179
			147.739		130.622
Voorzieningen					
Voor belastingen		200		6.515	
Overige voorzieningen		301		329	
			501		6.844
Schulden	28				
Schulden uit directe verzekering		44.007		42.043	
Schulden uit herverzekering		926		738	
Overige schulden		4.601		3.992	
			49.534		46.773
Overlopende passiva			1.131		387
			478.777		508.188

ENKELVOUDIGE WINST- EN VERLIESREKENING OVER 2022

TECHNISCHE REKENING SCHADEVERZEKERING

		in duizenden euro's			
		2022		2021	
	Ref.	€	€	€	€
Brutopremies	29	144.965		138.383	
Uitgaande herverzekeringspremies		-8.901		-7.983	
	a		136.064		130.399
Wijziging technische voorzieningen niet-verdiende premies en lopende risico's					
- bruto		4.524		3.240	
- aandeel herverzekeraars		0		0	
	b		4.524		3.240
Verdiende premies eigen rekening	a-b		131.540		127.160
Toegerekende opbrengst uit beleggingen			1.391		617
Totaal baten			132.931		127.777
Brutoschaden		94.470		76.346	
Aandeel herverzekeraars		-5.751		-957	
	c		88.719		75.389
Wijziging voorzieningen voor te betalen schaden/uitkeringen					
- bruto		13.351		16.120	
- aandeel herverzekeraars		-758		-5.096	
	d		12.593		11.024
Schaden eigen rekening	c+d		101.312		86.413
Acquisitiekosten			6.223		5.624
Bedrijfskosten	30		32.433		27.773
Totaal lasten			139.968		119.810
Resultaat technische rekening schadeverzekering	29		-7.037		7.967

NIET-TECHNISCHE REKENING

		in duizenden euro's			
		2022		2021	
	Ref.	€	€	€	€
Resultaat technische rekening schadeverzekering	a		-7.037		7.967
Opbrengsten uit beleggingen	31				
Resultaat deelnemingen			227		307
Opbrengst overige beleggingen			653		1.871
Gerealiseerde winst op beleggingen			10.636		14.604
			11.516		16.782
Niet gerealiseerde winst op beleggingen			248		15.185
			11.764		31.967
Beleggingslasten	32				
Resultaat deelnemingen			892		300
Beheerskosten en rentelasten			486		487
Gerealiseerd verlies op beleggingen			4.998		6.024
			6.376		6.811
Niet-gerealiseerd verlies op beleggingen			50.734		3.473
			57.110		10.284
			-45.346		21.683
Toegerekende opbrengst beleggingen overgeboekt naar technische rekening schadeverzekering	33		1.391		617
			-46.737		21.066
Andere baten	34		256		218
Andere lasten			-29		-122
Resultaat niet-technische rekening schadeverzekering	b		-46.510		21.162
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen	a+b		-53.547		29.129
Belasting resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening			9.857		-3.680
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening na belastingen			-43.690		25.449

TOELICHTING OP DE ENKELVOUDIGE BALANS PER 31 DECEMBER 2022

Slechts posten die afwijken van de geconsolideerde cijfers worden toegelicht.

24 BELEGGINGEN

Beleggingen in groepsmaatschappijen en deelnemingen

	in duizenden euro's	
	31-12-2022	31-12-2021
	€	€
Zeeuws Participatiefonds, Middelburg (25,9%) (2021: 25,9%)	187	196
Zeeuws Participatiefonds 2, Middelburg (23,4%) (2021: 23,4%)	1.028	1.075
Eva Regelt! BV, Goes (50%) (2021: 50%)	0	235
De Vereende NV, Rijswijk (2,8%) (2021: 2,8%)	868	862
	2.083	2.368

Vorderingen op deelnemingen

Het verloop van de post is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2022	2021
	€	€
Stand per 1 januari	1.660	2.742
Verstrekingen	872	257
Aflossingen	-494	-1.087
Afwaarderingen	-86	-252
Stand per 31 december	1.952	1.660

25 VORDERINGEN

Overige Vorderingen

	in duizenden euro's	
	31-12-2022	31-12-2021
	€	€
Dividendbelasting	389	301
Vennootschapsbelasting	9.811	4.425
Assurantiebelasting	0	3.070
Omzetbelasting	157	162
Vorderingen uit assurantiebemiddeling	66	41
Diversen	4	114
	10.427	8.113

26 OVERLOPENDE ACTIVA

	in duizenden euro's	
	31-12-2022	31-12-2021
	€	€
Lopende rente	9	0
Acquisitiekosten	591	549
Vooruitbetaalde kosten	1.199	1.079
	1.799	1.628

27 EIGEN VERMOGEN

	in duizenden euro's	
	31-12-2022	31-12-2021
	€	€
Algemene reserve	269.925	308.358
Beschikbaar voor uitkering aan leden	0	0
Herwaarderingsreserve	9.947	15.204
	279.872	323.562

Er zijn geen wettelijke reserves.

Algemene reserve

Het verloop van de algemene reserve is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2022	2021
	€	€
Stand per 1 januari	308.358	288.775
Resultaatbestemming boekjaar	-43.690	25.449
Retour van Beschikbaar voor uitkering aan leden	0	0
Mutatie herwaarderingsreserve	5.257	-5.866
Stand per 31 december	269.925	308.358

Beschikbaar voor uitkering aan leden

Het verloop is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2022	2021
	€	€
Stand per 1 januari	0	15.000
Uitgekeerd aan leden	0	-15.000
Overgeboekt naar Algemene reserve	0	0
Resultaatbestemming boekjaar	0	0
Stand per 31 december	0	0

In 2021 is het gereserveerde bedrag aan de leden teruggeven. Ultimo 2022 is er geen bedrag gereserveerd om in 2023 aan de leden terug te geven.

Herwaarderingsreserve

Het verloop van de herwaarderingsreserve is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2022	2021
	€	€
Stand per 1 januari	15.204	9.338
Herwaardering via algemene reserve	5.257	5.866
Stand per 31 december	9.947	15.204

28 SCHULDEN

Schulden uit directe verzekering

	in duizenden euro's	
	31-12-2022	31-12-2021
	€	€
Verzekeringnemers	43.963	41.987
Tussenpersonen	44	56
	44.009	42.043

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

TOELICHTING OP DE ENKELVOUDIGE WINST- EN VERLIESREKENING 2022

29 RESULTAAT SCHADEVERZEKERING

in duizenden euro's

	Totaal schadeverzekering		Motorrijtuigen WA			Motorrijtuigen Casco		Ongevallen en ziekte		Brand		AVP		Rechtsbijstand	
	2022	2021	2022	2021		2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021
	€	€	€	€		€	€	€	€	€	€	€	€	€	€
Brutopremies	144.965	138.383	53.301	52.452		38.546	36.818	8.595	8.348	33.173	30.121	4.721	4.513	6.629	6.130
Uitgaande herverzekeringspremies	8.901	7.983	2.706	2.317		2.272	2.070	1.015	820	1.955	1.725	315	291	638	761
a	136.064	130.399	50.595	50.136		36.274	34.748	7.580	7.528	31.218	28.396	4.406	4.223	5.991	5.369
Wijziging technische voorzieningen															
- bruto	4.524	3.240	3.168	2.479		-	-	5	4	1.101	435	73	63	177	259
- aandeel herverzekeraars	-	-	-	-		-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
b	4.524	3.240	3.168	2.479		-	-	5	4	1.101	435	73	63	177	259
Verdiende premies eigen rekening	a-b	131.540	127.160	47.427	47.657	36.274	34.748	7.575	7.524	30.117	27.961	4.333	4.159	5.814	5.110
Toegerekende opbrengst uit beleggingen		1.391	617	793	355	135	62	101	43	236	107	67	26	59	24
Totaal baten	132.931	127.777	48.220	48.012		36.409	34.810	7.676	7.567	30.353	28.068	4.400	4.185	5.873	5.134
Brutoschaden	94.470	76.346	38.827	34.530		22.630	18.419	3.017	2.154	21.836	15.528	3.885	2.393	4.275	3.322
Aandeel herverzekeraars	-5.751	-957	-1.721	-192		-305	-	-	-	-3.064	-624	-661	-140	-	-
c	88.719	75.389	37.106	34.338		22.325	18.419	3.017	2.154	18.772	14.904	3.224	2.252	4.275	3.322
Wijziging technische voorzieningen															
- bruto	13.351	16.120	7.389	11.643		516	365	2.871	2.457	1.219	168	-305	1.425	1.661	63
- aandeel herverzekeraars	-758	-5.096	486	-4.893		-175	-	-850	-718	-849	469	630	45	-	-
d	12.593	11.024	7.875	6.750		341	365	2.021	1.738	370	637	325	1.470	1.661	63
Schades eigen rekening	c+d	101.312	86.412	44.981	41.088	22.666	18.785	5.038	3.893	19.142	15.541	3.549	3.722	5.936	3.384
Acquisitiekosten		6.223	5.624	1.864	1.779	1.570	1.386	429	393	1.738	1.519	252	229	370	317
Bedrijfskosten		32.433	27.773	10.662	10.409	9.377	7.589	1.964	1.643	7.821	6.107	1.118	908	1.491	1.116
Totale lasten	139.968	119.810	57.507	53.276		33.613	27.760	7.431	5.929	28.701	23.167	4.919	4.860	7.797	4.818
Resultaat technische rekening schadeverzekering	-7.037	7.967	-9.287	-5.264		2.796	7.050	245	1.638	1.652	4.901	-519	-675	-1.924	317

30 BEDRIJFSKOSTEN

De samenstelling van de bedrijfskosten is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2022	2021
	€	€
Personeelskosten	27.545	22.666
Afschrijvingen	1.005	1.000
Overige beheerskosten	11.598	10.529
Totaal bedrijfskosten	40.148	34.195
Toegerekend aan assurantiebemiddeling	-2.134	-1.818
Doorbelast aan Stichting Rechtsbijstand ZLM	-5.163	-4.350
Toegerekend aan ZLM Preventiefonds BV	-419	-254
	32.432	27.773

De samenstelling van de personeelskosten is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2022	2021
	€	€
Lonen en salarissen	16.507	15.182
Sociale lasten	2.599	2.245
Pensioenlasten	2.425	2.012
Overige personeelskosten	6.014	3.227
	27.545	22.666

Personeelsleden

In 2022 waren gemiddeld 256 personeelsleden op fulltimebasis werkzaam (2021: 237).

31 OPBRENGST UIT BELEGGINGEN

	in duizenden euro's			
	2022		2021	
	€	€	€	€
Resultaat deelnemingen		227		307
Opbrengst overige beleggingen				
- Huuropbrengst terreinen en gebouwen		597		596
- Liquide middelen/termijnbetaling		56		1.275
		653		1.871
Gerealiseerde winst op overige financiële beleggingen		10.636		14.604
Niet-gerealiseerde winst op overige financiële beleggingen				
- Niet-gerealiseerde winst vorderingen op deelnemingen		0		0
- Niet gerealiseerde winst overige financiële beleggingen		248		15.185
		248		15.185
		11.764		31.967

32 BELEGGINGSLASTEN

	in duizenden euro's			
	2022		2021	
	€	€	€	€
Resultaat deelnemingen		892		300
Beheerskosten en rentelasten		486		487
Gerealiseerd verlies op beleggingen		4.998		6.024
Niet-gerealiseerd verlies op beleggingen				
- Waardevermindering terreinen en gebouwen		2.139		2.299
- Niet-gerealiseerd verlies vorderingen op deelnemingen		135		252
- Niet-gerealiseerd verlies overige financiële beleggingen		48.460		922
		50.734		3.473
		57.110		10.284

33 TOEGEREKENDE OPBRENGST BELEGGINGEN

in duizenden euro's

	2022	2021
	€	€
Toerekening aan de technische rekening	1.391	617
Toerekening aan de niet-technische rekenening	-45.346	21.681
	-43.955	22.298

34 ANDERE BATEN

De samenstelling is als volgt:

in duizenden euro's

	2022	2021
	€	€
Ontvangen provisie uit hoofde van assuratiebemiddeling	2.279	2.013
Toegerekende bedrijfskosten	-2.134	-1.818
	145	195
Diversen	111	23
	256	218

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 2021 is overeenkomstig het besluit van de ledenvergadering toegevoegd aan de algemene reserve.

De directie stelt voor om het verlies over 2022 (€ 43.690.000) in mindering te brengen op de algemene reserve. Vooruitlopend op de vaststelling door de Algemene Ledenvergadering is dit voorstel al in de jaarrekening verwerkt

Goes 6 april 2023

Directie

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

Raad van Commissarissen

ing. D.J. Lodders MA
drs. E.M.H. Resink RC
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: de raad van commissarissen en de ledenvergadering van Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A.

VERKLARING OVER DE IN HET JAARVERSLAG OPGENOMEN JAARREKENING 2022

Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening 2022 van Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A. 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 2022 en van het resultaat over 2022 in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW.

De jaarrekening bestaat uit:

1. De geconsolideerde en enkelvoudige balans per 31 december 2022.
2. De geconsolideerde en enkelvoudige winst-en-verliesrekening over 2022.
3. De toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

De basis voor ons oordeel

Wij hebben onze controle uitgevoerd volgens het Nederlands recht, waaronder ook de Nederlandse controlestandaarden vallen. Onze verantwoordelijkheden op grond hiervan zijn beschreven in de sectie ‘Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening’.

Wij zijn onafhankelijk van Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM 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 moeten in dat kader worden gezien en niet als afzonderlijke oordelen of conclusies.

Materialiteit

Op basis van onze professionele oordeelsvorming hebben wij de materialiteit voor de jaarrekening als geheel bepaald op € 6.900.000. De materialiteit is gebaseerd op 2,5% van het eigen vermogen. Wij gebruiken het eigen vermogen als primaire benchmark voor de bepaling van de materialiteit. Wij beschouwen het eigen vermogen als de meest geschikte benchmark, omdat hiervan ook de SCR-ratio is afgeleid, en deze ratio over het algemeen door de stakeholders als belangrijk kengetal wordt gezien voor de financiële robuustheid van de organisatie.

Wij houden ook rekening met afwijkingen en/of mogelijke afwijkingen die naar onze mening voor de gebruikers van de jaarrekening om kwalitatieve redenen materieel zijn.

Wij zijn met de raad van commissarissen overeengekomen dat wij aan de raad tijdens onze controle geconstateerde afwijkingen boven € 345.000 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 (groeps)onderdelen, gecombineerd met aanvullende werkzaamheden op groepsniveau, hebben wij voldoende en geschikte controle-informatie met betrekking tot de financiële informatie van de groep verkregen om een oordeel te geven over de 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 de directie inspeelt op frauderisico's en het interne beheersingssysteem monitort en de wijze waarop de raad van commissarissen toezicht uitoefent, alsmede de uitkomsten daarvan.

Wij 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 in nauwe samenwerking met onze forensische specialisten. Wij hebben geëvalueerd of deze factoren een indicatie vormden voor de aanwezigheid van het risico op afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude.

De door ons geïdentificeerde frauderisico's en uitgevoerde specifieke werkzaamheden zijn als volgt:
Het risico dat het management maatregelen van interne beheersing doorbreekt

Omschrijving:

Het management bevindt zich in een unieke positie om fraude te kunnen plegen, omdat het in staat is de administratieve vastleggingen te manipuleren en frauduleuze overzichten op te stellen door interne beheersingsmaatregelen te doorbreken die anderszins effectief lijken te werken.

Wij hebben 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 actuariel 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.

Wijze waarop door ons is gecontroleerd:

Wij hebben de opzet en het bestaan geëvalueerd van de interne beheersingsmaatregelen om deze risico's te beperken. Zo hebben wij het proces aangaande het genereren en verwerken van journaalposten en het maken van schattingen, uitgaande van een risico op doorbreking van dat proces geëvalueerd. Ook hebben wij de processen rondom totstandkoming van financiële verslaggeving en het identificeren van significante transacties buiten de normale bedrijfsvoering beoordeeld. Tevens hebben wij specifieke aandacht gegeven aan de toegangsbeveiliging in de IT-systemen en de mogelijkheid dat hierin functiescheiding kan worden doorbroken.

Daarnaast hebben wij het fraudebeleid 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 de directie, interne audit dienst, juridische zaken en compliance afdeling om inlichtingen verzocht.

Daarnaast hebben wij specifieke aandacht gegeven aan:

- Schattingen door management: Identificeren en toetsen van de belangrijkste schattingen onderliggend aan de berekening van de technische voorzieningen, hierbij hebben wij specialisten ingezet op het gebied van actuariële berekeningen. Wij hebben specifieke aandacht besteed aan mogelijke tendenties vanuit management bij het opstellen van deze schattingen (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.
- Genereren en verwerken van journaalposten:
Het selecteren en toetsen van journaalposten op basis van risicocriteria, zoals journaalboekingen in de verantwoorde premies en technische voorzieningen en journaalposten met frauduleuze kenmerken of omschrijvingen.

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

Wij hebben kennis genomen van de beschikbare informatie en om inlichtingen gevraagd bij leden van de directie en de raad van commissarissen.

Hieruit volgden geen signalen van fraude die kunnen leiden tot een afwijking van materieel belang.

Controle-aanpak naleving van wet- en regelgeving

Wij hebben een algemeen inzicht verworven in het wet- en regelgevingskader dat van toepassing is op de entiteit door 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, de volgende wet- en regelgeving overwogen: naleving van het (vennootschaps)belastingrecht en regelgeving voor financiële verslaggeving, de vereisten in het kader van Titel 9 van Boek 2 BW 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 de wet- en regelgeving die gewoonlijk wordt geacht van directe invloed te zijn op de financiële overzichten.

Daarnaast is Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A. onderworpen aan overige wet- en regelgeving, zoals ook benoemd in de NBA Handreiking 1143 Specifieke verplichtingen vanuit de toezichtwet- en regelgeving voor de internal auditor en de externe accountant bij (her) verzekeraas, 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 entiteit, voor de mogelijkheid van een entiteit om haar activiteiten voort te zetten, dan wel voor het voorkomen van sancties van materieel belang (bijv. het naleven van de voorwaarden van een vergunning voor het uitvoeren van een activiteit, of het naleven van regelgeving betreffende het milieu); niet-naleving van dergelijke wet- en regelgeving kan daarom van materieel belang zijnde invloed hebben op de 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 entiteit dergelijke wet- en regelgeving naleeft; (ii) de eventuele correspondentie met de desbetreffende vergunningverlenende of regelgevende of toezichthoudende instanties inspecteren.

Uiteraard zijn wij gedurende de controle alert op indicaties van (vermoedens) van niet-naleving van wet- en regelgeving.

Ten slotte hebben wij een schriftelijke bevestiging verkregen dat alle bekende gevallen van niet-naleving of vermoede niet-naleving van wet- en regelgeving, ons ter kennis zijn gebracht.

Controle-aanpak continuïteit

De directie heeft de jaarrekening opgemaakt uitgaande van de continuïteit van het geheel van de werkzaamheden voor de periode van twaalf maanden vanaf de datum van opmaken van de jaarrekening. Onze werkzaamheden om de continuïteitsbeoordeling van de directie te evalueren omvatten onder andere:

- Overwegen of de continuïteitsbeoordeling van de directie alle relevante informatie bevat waarvan wij als gevolg van onze controle kennis hebben en de directie bevragen over de belangrijkste veronderstellingen en uitgangspunten. Wij hebben hierbij onder andere aandacht besteed aan de solvabiliteitspositie, liquiditeitsratio's, combined ratio's en inbaarheid van de vorderingen;
- Nagaan of de directie gebeurtenissen of omstandigheden heeft geïdentificeerd die gereede twijfel kunnen doen ontstaan over de mogelijkheid van de entiteit om haar continuïteit te handhaven (hierna: continuïteitsrisico's);
- Evalueren van de in de toelichting van de jaarrekening opgenomen informatie gerelateerd aan Solvency II in relatie tot de door ons uitgevoerde werkzaamheden op de Solvency II staten;
- Evalueren van de begrote operationele resultaten en daaraan gerelateerde kasstromen voor de periode van twaalf maanden vanaf de datum van opmaken van de jaarrekeningrekening rekening houdend met onze kennis uit de controle en ontwikkelingen in de branche, zoals de impact van de inflatieontwikkelingen op de premies en schade;
- Inwinnen van inlichtingen bij de directie over zijn kennis van continuïteitsrisico's na de periode van de door de directie verrichte continuïteitsbeoordeling;
- Het kennisnemen van de uitkomsten van de door de directie opgestelde ORSA inclusief de beoordeling van de onderkende stress-scenario's.

Onze controlewerkzaamheden hebben geen informatie opgeleverd die strijdig is met de veronderstellingen en uitgangspunten die de directie in de continuïteitsbeoordeling heeft betrokken.

De kernpunten van onze controle

In de kernpunten van onze controle beschrijven wij zaken die naar ons professionele oordeel het meest belangrijk waren tijdens onze controle van de jaarrekening. De kernpunten van onze controle hebben wij met de raad van commissarissen gecommuniceerd, maar vormen geen volledige weergave van alles wat is besproken. Wij hebben onze controlewerkzaamheden met betrekking tot deze kernpunten bepaald in het kader van de jaarrekeningcontrole als geheel. Onze bevindingen ten aanzien van de individuele kernpunten moeten in dat kader worden gezien en niet als afzonderlijke oordelen over deze kernpunten.

Beschrijving van het kernpunt	De wijze waarop dit kernpunt door ons is gecontroleerd
Waardering van de technische voorziening voor te betalen schaden/uitkeringen	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 betrekking hebben 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 er 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.
Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A. heeft een technische voorziening van € 125,8 mln. netto. Deze bedraagt 26,3% 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, het reserverings- en betalingsbeleid en herverzekering. Een deel van de technische voorziening wordt actuariel bepaald. Hierbij worden er 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 ook dat de voorziening voor te betalen schades motorrijtuigen, brand en overige schadebranches onvolledig is, dan wel op een onjuiste wijze is gewaardeerd.	De door Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A. per jaareinde opgestelde marktwaardeberekening, 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.
Specifiek verwijzen wij naar noot 10.	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 de gehanteerde veronderstellingen voor de waardering van de technische voorziening voor te betalen schaden/uitkeringen aanvaardbaar. Daarnaast achten wij de toelichtingen bij noot 10 voldoende.

Beschrijving van het kernpunt	De wijze waarop dit kernpunt door ons is gecontroleerd
Waardering overige financiële beleggingen zonder frequente beursnotering De overige financiële beleggingen met een niet-frequente marktnotering bestaan uit een participatie in het niet-beursgenoteerde vastgoedfonds Altera Vastgoed B.V., een participatie in de Global Impact Pool en in het Aegon Hypothekenfonds. Gezamenlijk bedragen deze participaties € 85,9 miljoen. De waardering van deze fondsen in de jaarrekening is gebaseerd op de Net Asset Value (NAV) van het beleggingsfonds. Het risico bestaat dat de waardering van deze beleggingen in de jaarrekening foutief is weergegeven, als gevolg van een onjuiste waardering per balansdatum. Specifiek verwijzen wij naar noot 5.	Om dit risico te ondervangen, hebben wij onder meer de volgende werkzaamheden verricht: • Vastgesteld dat de toegepaste waarderingsgrondslag overeenkomt met de in de jaarrekening opgenomen waarderingsgrondslag. • Indien er geen gecontroleerd NAV-statement voorhanden is, of een gecontroleerde jaarrekening van het fonds op het moment van het aftekenen van de controleverklaring van ZLM, worden er additionele werkzaamheden uitgevoerd, zoals het beoordelen van het koersverloop, het beoordelen van de bandbreedte tussen de koers en de waardering, en het uitvoeren van backtesting-werkzaamheden. • Indien er wel een gecontroleerd NAV-statement of een gecontroleerde jaarrekening van het fonds beschikbaar is op het moment van het aftekenen van de controleverklaring van ZLM, wordt er een aansluiting gemaakt tussen de waardering van het fonds en het gecontroleerde NAV-statement of de gecontroleerde jaarrekening van het fonds. • Eventuele afwijkingen tussen het (gecontroleerde) NAV-statement/de jaarrekening en de waardering die door ZLM is opgenomen, zijn door ons geanalyseerd. Onze observatie bij dit kernpunt: Wij achten de door Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A. toegepaste methodiek voor de waardering van de overige financiële beleggingen zonder frequente beursnotering aanvaardbaar. Verder hebben wij de onder noot 5 in de jaarrekening opgenomen toelichting beoordeeld.

VERKLARING OVER DE IN HET JAARVERSLAG OPGENOMEN ANDERE INFORMATIE

De jaarstukken omvat andere informatie, naast de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij. De andere informatie 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 voor het directieverslag en de overige gegevens.

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

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

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 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 entiteit 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 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, 6 april 2023
20230406

Amsterdam, 6 april 2023

Deloitte Accountants B.V.

Paraaf voor identificatiedoeleinden:

E.M. Van der Hall RA

