

zlm.
verzekeringen

u tevreden,
wij tevreden

Jaarverslag 2017



INHOUD

Over dit verslag	5
Profiel ZLM Verzekeringen	7
Kerncijfers	8
Directieverslag	10
Het jaar 2017	10
Financiële resultaten	12
Strategische positie van ZLM Verzekeringen	18
Toekomstparagraaf	21
Organisatie van ZLM	22
Organisatieschema	24
Risicobeheer	26
Epiloog	35
Verslag van de Raad van Commissarissen	36
Algemene Ledenvergadering	41
Jaarrekening	42
Geconsolideerde balans per 31 december 2017	42
Geconsolideerde winst- en verliesrekening over 2017	44
Geconsolideerd kasstroomoverzicht 2017	46
Toelichting op de geconsolideerde jaarrekening	48
Toelichting op de geconsolideerde balans per 31 december 2017	56
Toelichting op de geconsolideerde winst- en verliesrekening 2017	72
Enkelvoudige balans per 31 december 2017	80
Enkelvoudige winst- en verliesrekening over 2017	82
Toelichting op de enkelvoudige balans per 31 december 2017	84
Toelichting op de enkelvoudige winst- en verliesrekening 2017	86
Statutaire regeling resultaatbestemming	91
Resultaatbestemming	91
Overige gegevens	92
Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	92

Thema 2017

Het thema van dit jaarverslag is de nieuwe website. Op 29 augustus 2017 ging deze live. De foto's die we voor de website maakten, ziet u terug in dit jaarverslag. Maandelijks bezoeken zo'n 45.000 mensen www.zlm.nl en zo'n 500 mensen www.rechtsbijstandzlm.nl. Nieuwe en verbeterde onderdelen zijn het online afsluiten en schademelden, chatten en de informatieve video's.

OVER DIT VERSLAG

Voor u ligt het jaarverslag van ZLM Verzekeringen.

Traditioneel bevat het jaarverslag een balans en verlies- en winstrekening. In de loop van de tijd is het jaarverslag steeds meer uitgebreid. Niet alleen omdat vanuit wet- en regelgeving meer verplichtingen aan het jaarverslag worden gesteld, maar ook om onze belanghebbenden van de nodige informatie te voorzien.

Klanten, samenwerkende bedrijven, tussenpersonen, toezichthouders, branchegenoten, en andere geïnteresseerden kunnen in dit jaarverslag kennis nemen van het jaar 2017. We delen niet alleen de cijfers met u, maar ook welke risico's wij zien en hoe wij hier mee omgaan. Naast onze cijfers delen wij ook onze plannen met u.

Dit jaarverslag is opgesteld volgens de wettelijke bepalingen van Titel 9 boek 2 van het in Nederland geldende Burgerlijk Wetboek.

ZLM Verzekeringen is gevestigd in Goes en is alleen actief in Nederland. Dit verslag omvat alle bedrijfsonderdelen van ZLM Verzekeringen: ZLM Verzekeringen, Stichting Rechtsbijstand ZLM en ZLM Preventiefonds BV.

Het thema van dit jaarverslag is onze website. In 2017 hebben we onze nieuwe website gelanceerd. De foto's geven een mooi beeld hiervan.

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

ZLM VERZEKERINGEN, OPGERICHT 1 JANUARI 1951

Cereshof 2, 4463 XH Goes
Postbus 70, 4460 BA Goes

PROFIEL ZLM VERZEKERINGEN

ZLM Verzekeringen is de handelsnaam van De Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A.. U.A. staat voor Uitgesloten Aansprakelijkheid. ZLM Verzekeringen is een onderlinge verzekeringsmaatschappij die valt onder het structuurregime uit het Burgerlijk Wetboek.

ZLM Verzekeringen is op 1 januari 1951 opgericht vanuit de landbouworganisatie Zeeuwse Landbouw Maatschappij. Oorspronkelijk konden daarom alleen agrariërs verzekerd worden. De band met de moederorganisatie werd in 1994 losgesneden. De inmiddels gefuseerde Zuidelijke Landbouw Maatschappij is opgegaan in het ZLTO, waardoor ZLM Verzekeringen de enige organisatie is die in naam nog herinnert aan de in 1843 opgerichte Zeeuwse Landbouw Maatschappij.

Anno 2018 is ook de band met de agrarische sector vrijwel helemaal verdwenen. Vanaf 2007 heeft ZLM Verzekeringen de focus gericht op het schadeverzekeringenpakket van de particuliere klant. Wat wel gebleven is, is de beperking van het werkgebied: de provincies Zeeland en Noord-Brabant.

ZLM Verzekeringen biedt schadeverzekeringen aan: verzekeringen voor motorrijtuigen, woonhuis, inboedel, particuliere aansprakelijkheid, in- en opzittendenverzekeringen, gezinsongevallen en rechtsbijstand. ZLM Verzekeringen is een zogenaamde multichannelmaatschappij: verzekeringen kunnen rechtstreeks worden afgesloten of via één van onze zeven tussenpersonen.

ZLM Verzekeringen kent ook een eigen bemiddelingsafdeling: voor verzekerden die behoefte hebben aan een verzekering die ZLM niet aanbiedt, zoeken wij een andere verzekeraar.

Eind 2017 heeft ZLM verzekeringen een premie-omzet van 110,4 miljoen euro, zijn er ruim 243.500 klanten bij ZLM verzekerd en werken er 242 mensen. De vestigingsplaats is Goes waar vanuit twee kantoren aan de Cereshof de medewerkers inhoud geven aan onze missie:

Wij zijn een verzekeraar en dienstverlener die uitblinkt in klanttevredenheid en medewerkers-tevredenheid. Wij bieden (verzekerings)oplossingen en diensten die zekerheid bieden en ontzorgen. Het karakter van een 'Onderlinge' laten we terugkomen in onze dienstverlening. Zo worden wij niet gedreven door financiële targets. Wij zijn persoonlijk en klantgericht en laten dit zien in ons product- en dienstaanbod. Onze focus ligt op particulieren in Zeeland en Noord-Brabant.

In dit jaarverslag kunt u lezen hoe wij hier vorm en inhoud aan hebben gegeven en wat hiervan het resultaat is.

Aansprakelijkheidsverzekering

KERNCIJFERS

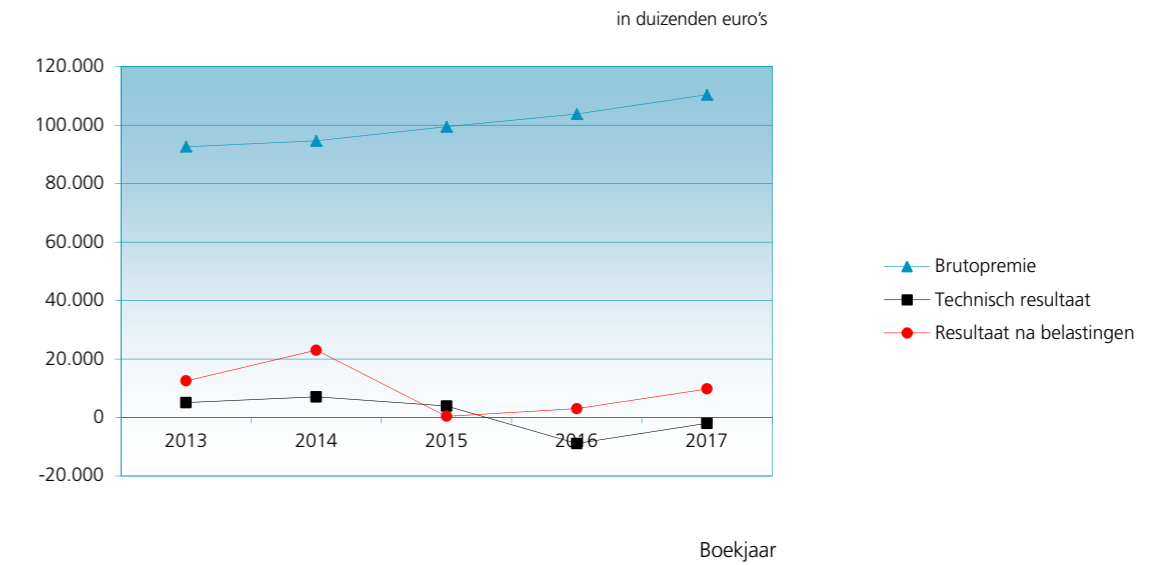
op basis van de geconsolideerde jaarrekening
in duizenden euro's

	2017	2016	2015	2014	2013
Brutopremies	110.409	103.789	99.455	94.613	92.592
Resultaat technische rekening	-2.007	-8.910	3.892	7.045	5.094
Resultaat na belastingen	9.738	3.016	413	22.990	12.512
Eigen vermogen	273.633	263.895	260.879	260.466	237.476
Technische voorzieningen	101.590	95.722	91.863	93.216	93.155
Beleggingen	356.227	340.475	340.178	335.356	311.157
Solvabiliteitsratio Solvency II	393%	367%	399%	379%	378%
Schaderatio	78,1%	83,2%	69,4%	70,0%	70,0%
Combined ratio (schade eigen rekening + bedrijfskosten+acquisitiekosten/ verdiende premie)	103,4%	110,1%	96,4%	98,1%	97,9%
ZLM enkelvoudig	103,2%	110,2%	94,9%	96,1%	96,1%
Resultaat technische rekening in % verdiende premie	-2,0%	-9,1%	4,1%	6,1%	5,8%
ZLM enkelvoudig	-1,8%	-9,2%	5,6%	9,2%	7,6%

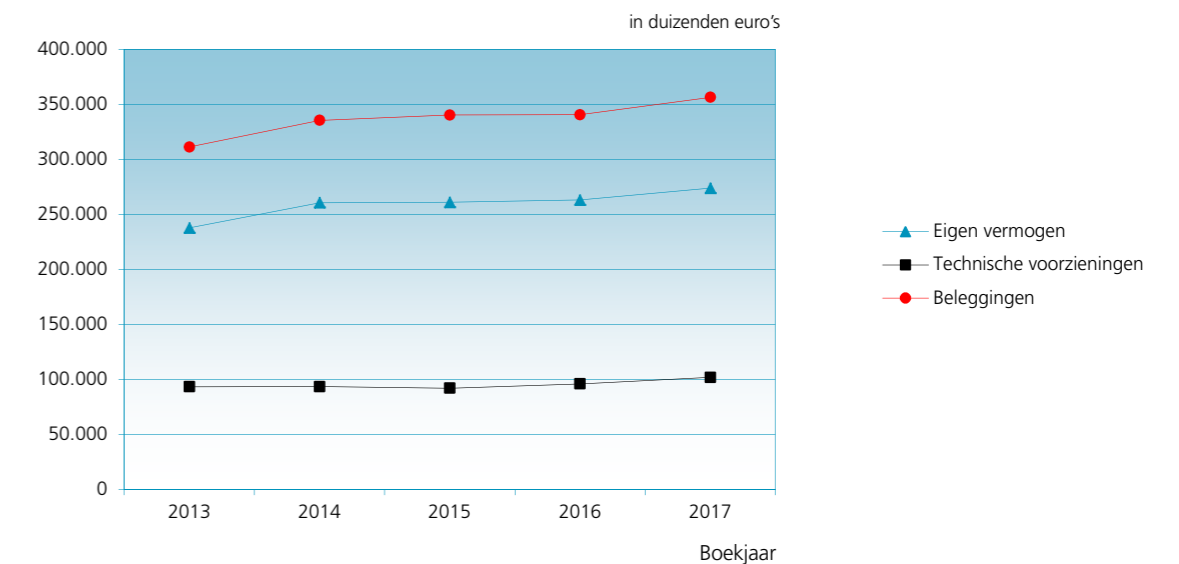
Medewerkers					
- ZLM in personen*	242	228	214	200	189
- ZLM in mensjaren*	211	199	188	176	165

* inclusief Stichting Rechtsbijstand ZLM en ZLM Preventiefonds BV

Ontwikkeling brutopremies en resultaten



Ontwikkeling eigen vermogen, technische voorzieningen en beleggingen



HET JAAR 2017

Waar in 2016 het 65-jarig bestaan van ZLM Verzekeringen domineerde, had 2017 weer zijn eigen uitdagingen. De groei van het aantal nieuwe klanten ging in een nog hoger tempo door dan in 2016. Dat bracht voor de hele organisatie een stevige werkdruk met zich mee. Om dit weer naar normale proporties terug te brengen is een aantal maatregelen genomen, waaronder het terugtrekken van ZLM van alle vergelijkingssites. Een redelijk ingrijpende maatregel, maar nodig om het niveau van dienstverlening te kunnen blijven waarborgen. Ondanks deze maatregel werd in 2017 nog steeds een keurige groei in het aantal nieuwe klanten gerealiseerd van 3,5%.

Wat ook een grote groei kende was de schadelast van Personenschade: letselschades en overlijdensschades. Door een lage rente (invloed op kapitalisatie), een terugtrekkende overheid (meer voorzieningen komen voor rekening van de verzekeraar), toenemende kosten van belangenbehartigers (advocaten) en een hogere pensioenleeftijd, hebben we in 2017 de voorziening letselschade fors moeten verhogen. In de Financiële resultaten lichten we dit verder toe.

De groei van de schadelast op Motorrijtuigen WA had ook tot gevolg dat de premie niet meer langer toereikend was om de schades te kunnen betalen. Dat heeft geleid tot een redelijk historisch besluit: het verhogen van de premie. Waar al jarenlang de autopremies niet zijn verhoogd (wel af en toe verlaagd!) ontkwamen we dit keer niet aan een gemiddelde verhoging per 1 januari 2018 van ongeveer 15%.

Maar we waren niet de enige in Nederland. Deze verhoging heeft nauwelijks invloed op onze concurrentiepositie. Veel verzekeraars hebben de premie moeten verhogen. De eis van de DNB om anders een premietekortvoorziening op te nemen zal hier ongetwijfeld ook een rol spelen.

We vinden deze ontwikkeling twee kanten hebben. Enerzijds is het positief dat de premie een reële weergave is van de uitgaven en dat er niet onder kostprijs concurrerende premies in de markt kunnen worden gezet. Anderzijds is het zorgelijk dat de ontwikkeling van met name de WA-schadelast zo'n vlucht neemt. Dat brengt het vraagstuk van betaalbaarheid van verzekeringen dichterbij. Zeker jongeren hebben steeds meer moeite om een betaalbare verzekering te krijgen. Naar onze mening is een aantal acties nodig.

Ten eerste moet het aantal ongevallen met letsel en overlijden sterk naar beneden. Een belangrijke bijdrage hieraan zal een smartphone verbod in auto's kunnen leveren. Met een stickercampagne (Veilig op weg-Smartphone weg) hebben we hier een bescheiden begin mee gemaakt. Er zijn 9.000 stickers (!) aangevraagd. Ten tweede zal naar onze mening de mogelijke invoering van een Directe Verzekering (een verzekering waarbij de verzekeraar altijd de schade van de eigen klant betaalt en pas daarna de schade verhaalt) bijdragen aan de beheersing van de schadelast. Het is goed dat een slachtoffer een belangenbehartiger heeft, maar het is niet goed dat het verdienmodel van de belangenbehartiger een te nauwe relatie met de schade van het slachtoffer heeft. Hier is een rol weggelegd voor het PIV, het kennisinstituut van de verzekeraars in Nederland. En ten derde investeren we in trainingen voor jongeren en ouderen in het verkeer (Trials, junior Trials en Verkeerstrainingen voor senioren).

Weer wat dichterbij huis: er is in 2017 hard gewerkt aan het tot stand komen van een nieuw strategisch document. Dit document is eind 2017 afgerond en gepresenteerd aan de medewerkers in lunchsessies. Deze sessies organiseerden wij voor het eerst, maar waren dermate nuttig en goed dat een herhaling zeker zal plaatsvinden.

De strategische koers van ZLM Verzekeringen borduurt voort op de weg die we in feite al vanaf het begin volgen: klanttevredenheid nastreven. Dit keer hebben wij hierbij expliciet aangegeven dat medewerkerstevredenheid een essentiële voorwaarde is om dit te realiseren.

Wat wel enigszins als nieuw kan worden gezien is dat we de focus meer leggen op het verzekeren van mogelijkheden in plaats van het verzekeren tegen risico's. Traditioneel verzekeren we tegen het risico van bijvoorbeeld diefstal van een auto, maar eigenlijk verzekeren we de klant van de mogelijkheid om te kunnen blijven rijden. En op welke manier kunnen we die dienstverlening nu uitbreiden? Wij denken dat op het gebied van ontzorgen mogelijkheden liggen voor ons als particuliere schadeverzekeraar. Mensen worden steeds ouder en willen ook langer zelfstandig blijven wonen. En wat hebben ze dan nodig en hoe kunnen wij ze hierin helpen. Om dit goed in beeld te brengen hebben we besloten om in 2018 deel te nemen in een nieuwe organisatie, Eva regelt!. Zij fungeert als gids en 'ontzorgert' voor mantelzorgers en zorgvragers.

Een andere deelneming van ZLM, Alarm & Servicecentrale Zuid West BV, is in 2017 helaas failliet gegaan.

Zichtbaar zijn en uitleg geven, zijn voor een Onderlinge verzekeraar belangrijke taken. Daarom is in 2017 een nieuwe website gelanceerd en geven eigen medewerkers in korte videofilmjes uitleg over producten en diensten. Klanten geven we inzicht in hun eigen verzekeringen door mijnzlm.nl. Eind 2017 maken al 30.000 klanten gebruik van deze mogelijkheid.

In het jaar 2017 hebben we ook stappen gezet op het gebied van verantwoord beleggen. Verderop in dit jaarverslag vindt u uitleg over hoe wij ons inzetten voor een beter milieu, arbeidsrechten en dergelijke thema's. Per kwartaal wordt hierover gerapporteerd.

Vanaf 2017 kennen we een eigen Preventiefonds. Preventie is een belangrijke strategische pijler van ZLM. Vanuit dit fonds worden allerlei activiteiten ontwikkeld. Voorbeelden hiervan zijn de caravan- en kampeerautotrainingen en rijvaardigheidstrainingen voor jonge automobilisten.

Het is belangrijk en nodig om te blijven werken aan een wereld, veraf en dichtbij, waar mensen zich veilig weten en voorzien worden van de zorg die ze nodig hebben. Aan deze twee zaken hebben we ook in 2017 met veel genoegen gewerkt.

FINANCIËLE RESULTATEN

Algemeen

Het boekjaar 2017 is afgesloten met een positief nettoresultaat van € 9,7 miljoen. Dit resultaat is € 6,7 miljoen hoger dan het resultaat over 2016. Deze stijging wordt veroorzaakt door een minder negatief technisch resultaat van € 6,9 miljoen en een hoger resultaat van de niet-technische rekening van € 2,3 miljoen.

Verzekeringstechnisch gezien was het, op Motorrijtuigen WA na, eigenlijk een heel goed jaar. Toch is het resultaat van de verzekeringsactiviteiten in totaal € 2,0 miljoen negatief. Dit wordt verklaard door een fors negatief resultaat (€ 15,2 miljoen) op Motorrijtuigen WA. De markt heeft te maken met een stijging van de letselschadelast. Ook wij hebben daarom de schadevoorziening moeten verhogen. Omdat de premieverhoging per 1 januari 2018 op Motorrijtuigen WA naar verwachting nog niet kostendekkend is, is er eind 2017 voor het eerst een premiekortvoorziening opgenomen. Voor 2017 zijn in onderstaande tabel de schaderatio's en netto combined ratio's opgenomen.

	Schaderatio		Combined ratio	
	2017	2016	2017	2016
Motorrijtuigen WA	119,6%	81,6%	144,0%	107,8%
Motorrijtuigen Casco	67,6%	86,9%	92,2%	113,5%
Ongevallen en ziekte	1,5%	72,2%	27,0%	99,6%
Brand	46,2%	87,4%	72,3%	115,5%
Overige branches	64,5%	73,3%	91,3%	102,2%

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

De niet-technische rekening laat in 2017, met € 15,3 miljoen, een mooi resultaat zien.

In de volgende paragrafen gaan we nader in op het technische resultaat. Hierbij volgen we, tenzij anders vermeld, de geconsolideerde jaarrekening 2017.

Technisch resultaat

De ontwikkeling van het geconsolideerde technisch resultaat (resultaat schadeverzekering) ten opzichte van 2016 vertoont het volgende beeld:

	2017	2016	mutatie
	€	€	€
Technisch resultaat	-15.278	-2.345	-12.933
Motorrijtuigen WA	-15.278	-2.345	-12.933
Motorrijtuigen Casco	2.613	-3.966	6.579
Ongevallen en ziekte	4.091	64	4.027
Brand	5.735	-2.704	8.439
Overige branches	832	41	791
	-2.007	-8.910	6.903

Baten

In 2017 zette de groei van de bruto premie verder door. In totaal steeg de bruto premie van € 103,8 miljoen naar € 110,4 miljoen. De totale baten stegen met € 4,5 miljoen ten opzichte van 2016 tot € 103,1 miljoen. De verdiende premie eigen rekening is ten opzichte van 2016 met 4,1% toegenomen. De aan de technische rekening toegerekende beleggingsopbrengsten zijn € 0,5 miljoen hoger dan in 2016. In 2017 is er toegerekend op basis van een rentepercentage van 0,75%, in 2016 was dit 0,5%.

De verdiende premie van de branches Motorrijtuigen WA en Casco samen steeg met 1,7%. WA steeg bruto met € 1,9 miljoen, maar omdat er voor € 2,9 miljoen een premietekortvoorziening is gevormd is er netto een daling van € 1,0 miljoen. De verdiende premie Casco steeg met € 2,2 miljoen. Het aantal verzekerde voertuigen steeg in 2017 met 4,3% tot 271.641. Het aantal WA-dekkingen nam toe met 4,3%. En (beperkt)cascodekkingen steeg met 4,2%. De herverzekeringpremie is voor WA nagenoeg gelijk gebleven terwijl deze voor Casco, als gevolg van de hagelcalamiteit in 2016, behoorlijk is toegenomen.

Bij de branche Medische Varia komt de premiestijging bijna volledig door het product Schadeverzekering Inzittenden (SVI). Na de introductie van het vernieuwde SVI product in 2014 steeg het aantal SVI-polissen in 2017 met 12,8% nog steeds flink.

De branche Brand laat in 2017 een groei van de verdiende premie zien van 9,2%. De aanhoudende groei van het aantal polissen Woonhuis (6,3%) en Inboedel (6,8%) zorgt voor een stijging van de bruto premie. Bij de prolongatie in mei 2017 zijn geen premiewijzigingen doorgevoerd anders dan de jaarlijks indexatie. De herverzekeringpremie voor Woonhuis en Inboedel voor het catastrofe risico is eveneens behoorlijk toegenomen als gevolg van de hagelcalamiteit in 2016.

Binnen de categorie Overige branches heeft de AVP (aansprakelijkheidsverzekering particulieren) een premiegroei laten zien van 10,7%. Dit komt door de groei van het aantal polissen. De verdiende premie Rechtsbijstand is gegroeid met 11,9%.

In 2017 zijn de criteria om in aanmerking te komen voor pakketkorting gewijzigd. Wederom was het bedrag aan pakketkorting hoger dan vorig jaar. In 2017 ontvingen 120.000 klanten, 8.000 meer dan in 2016, een bedrag van in totaal € 7,3 miljoen aan pakketkorting.

De ontwikkeling van de verdiende premie 2017 ten opzichte van 2016 vertoont het volgende beeld:

in duizenden euro's

	2017	2016	mutatie	
	€	€	€	%
Verdiende premies				
Motorrijtuigen WA	36.444	37.447	-1.003	-2,7%
Motorrijtuigen Casco	32.363	30.186	2.177	7,2%
Ongevallen en ziekte	5.523	5.159	364	7,1%
Brand	20.096	18.402	1.694	9,2%
Overige branches	7.174	6.444	730	11,3%
	101.600	97.638	3.962	4,1%

Lasten

De schadelast en de bedrijfskosten zijn in totaal € 2,4 miljoen lager dan in het jaar 2016. De schade eigen rekening is met € 79,3 miljoen € 1,9 miljoen lager dan in 2016. De schaderatio is op totaalniveau 78,5%. Deze is beter dan in 2016 (82,5%).

In 2017 is bij het bepalen van de waarde van de technische voorziening schade een schattingswijziging doorgevoerd. Dit betreft een verfijning van de systematiek als gevolg van Solvency II ontwikkelingen. De opslag voor IBNR en IBNER is vervangen door een opslagfactor welke is gebaseerd op de best estimate berekening van de technische voorziening. Deze schattingswijziging resulteert in een extra schadelast in 2017 van € 6 miljoen. Tevens is het percentage afwikkelkosten in de voorziening verhoogd van 4% eind 2016 naar 6% eind 2017. Het effect hiervan op de schadelast is € 1,6 miljoen.

De schadelast is voor Motorrijtuigen WA € 13,0 miljoen hoger en voor Casco € 4,3 miljoen lager dan in 2016. Zoals aangegeven is, in verband met de toenemende letselschadelast, de schadevoorziening WA herzien. Daarnaast is er een premietekortvoorziening WA gevormd. De schadelast Casco was in 2016 extreem hoog door de hagelschade in juni dat jaar. De schadefrequentie Motorrijtuigen is met 14,3% in 2017 gunstiger dan in 2016 (16,1%).

De branche Brand kent ten opzichte van 2016 een daling van de schadelast met € 6,5 miljoen. Het Woonhuis resultaat was in 2016 sterk beïnvloed door de hagelcalamiteit. In 2017 is weer een positief resultaat geboekt van € 3,3 miljoen. Inboedel heeft eveneens een positief resultaat geboekt van € 2,5 miljoen. Het positieve resultaat vindt haar oorsprong in een lagere schadefrequentie voor Woonhuis en Inboedel.

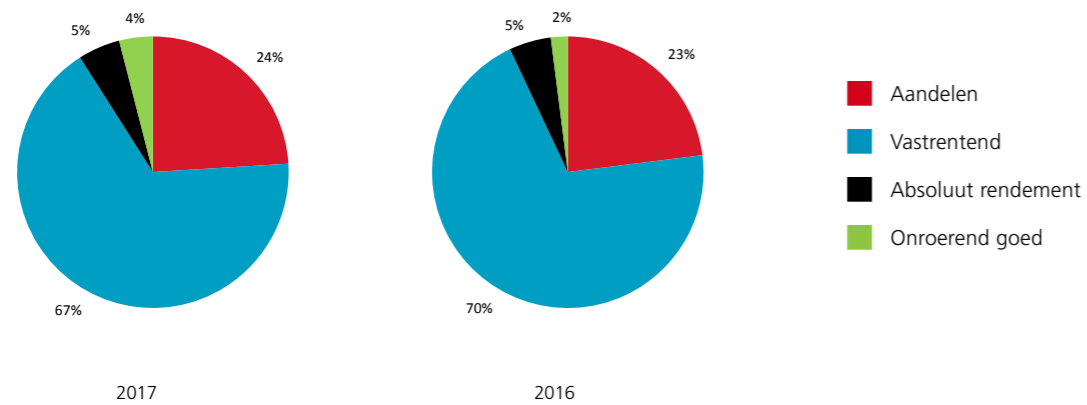
Bij Ongevallen en Ziekte is de schadelast opvallend laag. Dit komt door het voor het eerst apart opnemen van een vordering in verband met verhaalbare SVI schades.

Bij Overige branches zien we de schadelast afnemen met € 0,1 miljoen tot € 4,6 miljoen. De schadelast op het product rechtsbijstand is € 1,1 miljoen lager dan vorig jaar. In 2016 is voor het eerst een schadevoorziening voor Rechtsbijstand gevormd, hierdoor ging de schadelast met € 1,3 miljoen omhoog. Bij de aansprakelijkheidsverzekering is de schadelast € 1 miljoen gestegen.

De bedrijfskosten zijn in 2017 met € 0,5 miljoen afgenomen tot € 25,8 miljoen. De kosten in 2016 waren relatief hoog in verband met het 65 jarig bestaan.

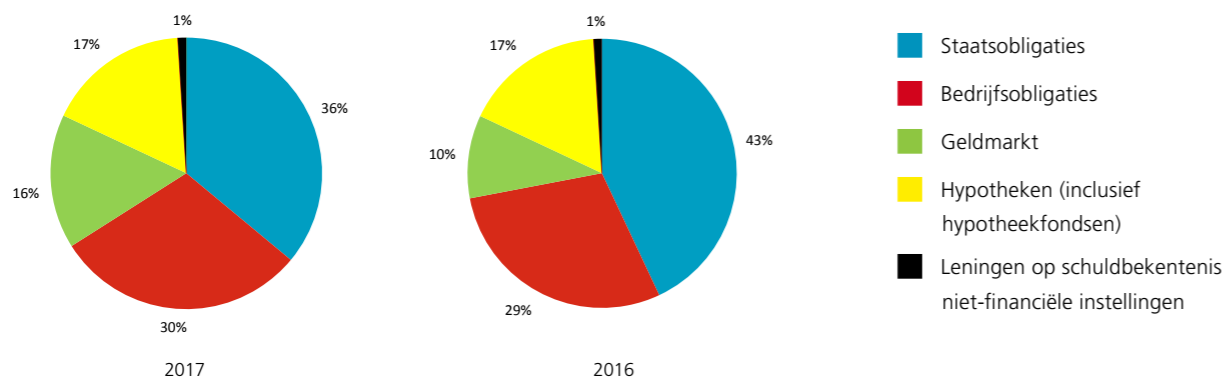
Beleggingen

De post overige financiële beleggingen is in 2017 met € 15,5 miljoen gestegen tot € 348,0 miljoen. De onderverdeling naar de diverse categorieën is weergegeven in de volgende grafieken.



Ten opzichte van eind 2016 is de procentuele onderverdeling naar de verschillende categorieën minimaal gewijzigd. Er is een kleine verschuiving van vastrentend naar onroerend goed en aandelen.

De vastrentende portefeuille (eind 2017 € 233,9 miljoen en eind 2016 € 233,1 miljoen) is als volgt opgebouwd:



Het aandeel Staatsobligaties is van 43% gedaald naar 36%. Deze daling komt door verschuiving van de belegging naar Geldmarktfondsen. In dit fonds wordt liquiditeit aangehouden.

Eind 2017 kennen de vastrentende waarden de volgende ratings:

	AAA	AA	A	BBB	< BBB	Geen
Staatsobligaties	85,7%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Overige vastrentende waarden	1,8%	8,5%	26,4%	20,4%	1,6%	41,3%

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

	Eind 2017	Eind 2016
Nederland	78%	82%
Frankrijk	11%	9%
Supranational	0%	0%
Duitsland	8%	7%
Oostenrijk	2%	1%
Finland	1%	1%

In 2017 is € 16,5 miljoen aan winst op beleggingen geboekt. In 2016 was dit resultaat € 13,9 miljoen. Het rendement bedroeg in 2017 4,6% ten opzichte van 4,1% in 2016. Overeenkomstig de gekozen systematiek is in 2017 € 1,5 miljoen positief beleggingsresultaat toegerekend aan de technische rekening. Per saldo komt dan € 15,0 miljoen beleggingsresultaat in de niet-technische rekening.

Andere baten en lasten

De opbrengsten uit assurantiebemiddeling komen uit op € 1,7 miljoen. De aan deze opbrengsten toegerekende bedrijfskosten bedragen € 1,3 miljoen. De andere lasten komen uit op € 0,2 miljoen.

Vennootschapsbelasting

Het positieve resultaat voor belasting bedraagt in 2017 € 13,3 miljoen. De vennootschapsbelastingslast is € 3,6 miljoen.

Solvabiliteitspositie

Volgens Solvency II-normen is de vereiste solvabiliteit (SCR) eind 2017 € 70,6 miljoen. De aanwezige solvabiliteit is onder Solvency II € 277,2 miljoen. Dit resulteert in een solvabiliteitsratio van 393%. ZLM acht een solvabiliteitsratio van minimaal 170% van de SCR noodzakelijk.

STRATEGISCHE POSITIE VAN ZLM VERZEKERINGEN

Het DNA van ZLM

Verzekeraars kunnen grofweg in twee soorten worden verdeeld: instellingen gedreven door financiële doelstellingen en op dienstverlening gerichte verzekeraars. Veel onderlinge of coöperatieve verzekeraars horen vanwege hun oorsprong in de tweede categorie terecht. Ook ZLM Verzekeringen legt veel nadruk op dienstverlening.

Al vanaf het begin staat het klantbelang centraal. Eerst in daden, later gaven we er ook woorden aan: het streven om een zo'n hoog mogelijke klanttevredenheid te halen. Wij geloven dat dit streven niet samen kan gaan met het willen halen van financiële targets zoals een minimale groei-doelstelling, winstmaximalisatie, een gedefinieerde polisgroei of taakstellende begrotingen/budgetten. De enige 'targets' die we hanteren moeten bijdragen aan klanttevredenheid: bijvoorbeeld de telefoon binnen 15 seconden opnemen.

Ook de kwaliteit van werkzaamheden moet goed zijn: goed geschoold personeel, het voorkomen van legacy in systemen (we kennen maar één verzekeringsadministratiesysteem). Vanuit het geloof dat kwaliteit kwantiteit genereert en dat groei geen doel maar een gevolg is.

Vanuit deze gedachten kent onze organisatie een aantal opvallende aspecten:

- geen scheiding in front- en backoffice
- geen P&O-afdeling: de lijnmanager is verantwoordelijk voor werving & selectie en de loopbaan cyclus van een medewerker
- een beperkt werkgebied met een eigen netwerk van schadeherstelbedrijven
- geen enkele vorm van prestatiebeloning.
- verantwoordelijkheden laag in de organisatie.

Met dit DNA als uitgangspunt hebben we een missie, visie en kernwaarden geformuleerd. Deze hebben we vervolgens vertaald naar strategische doelstellingen en strategische pijlers.

Onze missie

Wij zijn een verzekeraar en dienstverlener die uitblinkt in klanttevredenheid en medewerkers-tevredenheid. Wij bieden (verzekerings)oplossingen en diensten die zekerheid bieden en ontzorgen. Het karakter van een 'Onderlinge' laten we terugkomen in onze dienstverlening. Zo worden wij niet gedreven door financiële targets. Wij zijn persoonlijk en klantgericht en laten dit zien in ons product- en dienstenaanbod. Onze focus ligt op particulieren in Zeeland en Noord-Brabant.

Onze visie

In onze maatschappij heeft iedereen te maken met onzekerheden en risico's. Traditioneel kunnen veel van deze risico's worden beheerst door middel van verzekeringsoplossingen. We zien echter door onder andere technologische ontwikkelingen en veranderende overheidsbeleid steeds weer nieuwe risico's ontstaan. Als ZLM willen we actief inspelen op deze behoeften door zekerheid te bieden en te ontzorgen. Dit doen wij door middel van het aanbieden van verzekeringen, door preventie-activiteiten en door het leveren van specifieke dienstverlening. Daarbij hebben we de ambitie om één van de beste aanbieders in de markt te zijn.

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.

Onze strategische doelstellingen

1. Tevreden klanten
2. Tevreden medewerkers
3. Continue organisatieverbetering
4. Continuïteit

De missie is vertaald naar vier strategische doelstellingen. Tevreden klanten en tevreden medewerkers zijn de belangrijkste doelen uit onze missie. De hoge mate van tevredenheid bij onze klanten en medewerkers willen we minimaal vasthouden en waar mogelijk ieder jaar verbeteren. Een lerende organisatie met een continue verbetering van de dienstverlening wordt daarom actief nagestreefd. Als vierde doelstelling staat continuïteit. ZLM handelt vanuit een lange termijn perspectief. Enerzijds om onze klanten langdurig van dienst te kunnen zijn en anderzijds om een betrouwbare werkgever te zijn voor haar medewerkers.

Onze strategische pijlers

Hoe vertalen we deze missie, visie, kernwaarden en strategische doelstellingen naar een strategische koers? Allereerst, groei is geen doel op zich. Dat neemt niet weg dat we toekomstbestendig willen zijn door te bouwen op drie pijlers.

De eerste pijler is het uitbouwen van de activiteiten als schadeverzekeraar. We richten ons op particuliere schadeverzekeringen. Deze positie willen we uitbreiden met nieuwe producten voor eigen rekening en risico. Daarnaast streven we naar klanten die minimaal drie producten afnemen in de diverse productrubrieken waardoor ze in aanmerking komen voor pakketkorting. De tweede pijler is het intensiveren van preventieactiviteiten. We vinden het belangrijk dat we niet alleen schade goed herstellen maar juist ook proberen te voorkomen. En in de derde pijler willen we onze dienstverlening uitbreiden. Naast het traditioneel verzekeren tegen risico's willen we ook diensten aanbieden die zich richten op het verzekeren van mogelijkheden.



Personenautoverzekering

TOEKOMSTPARAGRAAF

Eind 2017 is het nieuwe Strategisch Document gepresenteerd voor de jaren 2018 tot en met 2022. Het realiseren van de uitgezette koers zal de komende jaren zijn beslag krijgen. Belangrijk onderdeel hiervan is het introduceren van een eigen Fietsverzekering. De voorbereidingen worden getroffen om hiermee vanaf 1 januari 2019 van start te gaan.

Op 25 mei 2018 staat de implementatie van de nieuwe Privacywetgeving (AVG) gepland. Een wet die veel vraagt van organisaties, ook van ons. Ook rondom Datakwaliteitmanagement willen we in 2018 stappen zetten.

Hoewel ZLM Verzekeringen in 2017 al klaar was voor de introductie van MijnVerzekeringenOpEenRij (MVOER) waren andere verzekeraars nog niet zover en zal de lancering hiervan pas in 2018 plaatsvinden. MijnVerzekeringenOpEenRij geeft de klant inzicht in al zijn verzekeringen, ook al lopen die bij verschillende verzekeraars. Wij juichen dit initiatief toe en hopen dat veel verzekeraars zullen aanhaken.

De beleggingsstrategie heeft ook dit jaar nauwelijks veranderingen ondergaan. Als doelstelling blijven we uitgaan van een aantrekkelijk rendement bij een aanvaardbaar risico. Wij zien ons vermogen als geld van de leden waar we verantwoord mee om willen gaan. Daarom zal in 2018 doorgegaan worden met het meer inhoud geven aan verantwoord beleggen. Wij hopen in dat verband ook op het totstandkomen van de Code Duurzaam Beleggen vanuit het Verbond van Verzekeraars.

Het aantal medewerkers blijft als gevolg van de toename van het aantal klanten groeien. De twee kantoorgebouwen aan de Cereshof kunnen deze groei nog maar een beperkt aantal jaren opvangen. Daarom worden concrete acties ondernomen in het verkennen van de mogelijkheden tot uitbreiding van onze bestaande gebouwen. Daarnaast is er de wens om in de toekomst een verkeerspark te realiseren. Een verkeerspark met een educatiecentrum opent mogelijkheden tot het invulling geven van onze maatschappelijke rol in onze regio: het geven van bijvoorbeeld rijvaardigheidstrainingen aan bestuurders van elektrische fietsen, maar ook samenwerking met scholen op het gebied van veiligheid. De belangrijkste investeringen die wij verwachten zullen dan ook op dit terrein liggen.

In 2018 verwachten we twee grote projecten af te ronden die een bijdrage moeten leveren aan de Medewerkerstevredenheid: een nieuw digitaal P&O-systeem en een nieuw (social) intranet.

Er is ook een portfolio-agenda opgesteld waarin projecten staan genoemd die alles te maken hebben met Digitalisering. Waarbij wij het uitgangspunt hanteren dat het digitaliseren van processen altijd een bijdrage aan de klant- of medewerkerstevredenheid moet leveren, of er moet sprake zijn van wettelijke verplichtingen.

2018 is ook het jaar van de start van Eva regelt!. Een nieuw bedrijf waarin wij een deelneming zullen gaan nemen. Eva regelt! richt zich op de zorgvrager en hun mantelzorgers. In de complexe wereld van zorgwetten, instanties en zorgaanbieders wijzen zij de weg en regelen zij de hulp die nodig is. Deze hulp geldt voor de domeinen: zorg, welzijn, wonen, werk en inkomen. Er is in de markt veel behoefte aan deze ondersteuning. Op langere termijn zijn er mogelijkheden voor de uitbreiding van onze huidige dienstverlening.

Innovatie is een thema dat in 2018 ruim de aandacht zal krijgen. Er is een oproep aan alle medewerkers gedaan om mee te denken over dit onderwerp. Ruim 30 medewerkers hebben zich aangemeld en in werkgroepen wordt innovatie verder vorm en inhoud gegeven. De ontwikkelingen worden voor iedereen zichtbaar bijgehouden, zodat iedereen in ons bedrijf hierop kan reageren en betrokken kan blijven.

ORGANISATIE VAN ZLM

ZLM Verzekeringen, inclusief Stichting Rechtsbijstand (hierna SRB), kent al jaren een groei van het personeelsbestand. De belangrijkste oorzaak is de groei van het aantal klanten en het meer zelf uitvoeren van werkzaamheden die voorheen werden gedaan door derden (met name op IT-gebied en bij de SRB). In 2015 werkten nog 214 mensen (188 fte) bij ZLM, in 2017 zijn deze getallen opgelopen naar respectievelijk 242 mensen en 211 fte. Er werken meer mensen fulltime dan parttime: 136 tegen 106 medewerkers. Meer dan de helft van onze medewerkers is vrouw: 139 vrouwen ten opzichte van 103 mannen. Het grootste deel van de medewerkers bevindt zich in de leeftijdsklasse 30-39 jaar. De gemiddelde leeftijd bedraagt 39 jaar.

Leeftijd

De leeftijdsopbouw:

20-29 jaar	50 medewerkers
30-39 jaar	86 medewerkers
40-49 jaar	69 medewerkers
50-59 jaar	33 medewerkers
> 60 jaar	4 medewerkers

Alle medewerkers met klantcontact op de Advies & Acceptatie-afdeling voldoen aan de wettelijke eisen van Wft-opleiding. Wij geloven dat goed gekwalificeerd personeel een bijdrage levert aan de klanttevredenheid. Wij investeren in opleidingen die betrekking hebben op kennis, maar ook op vaardigheden.

Opleidingskosten

2017	2016	2015	2014	2013
€ 437.000	€ 355.000	€ 249.000	€ 280.000	€ 229.000

Wij geloven dat tevreden medewerkers ook betrokken medewerkers zijn. Het medewerkers-
tevredenheidsonderzoek laat dit inderdaad ook zien.

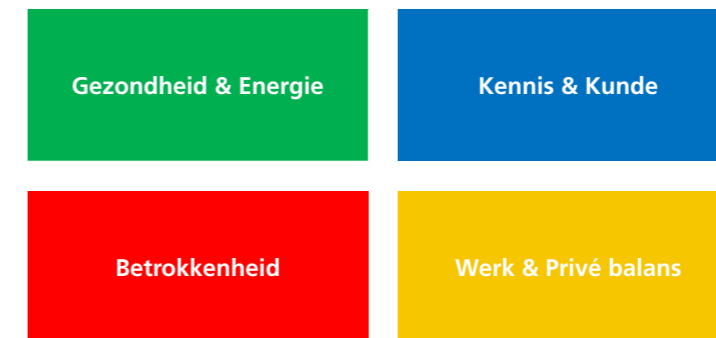
Ziekteverzuim

In vergelijking met branchecijfers hebben wij een laag ziekteverzuimpercentage.

	2017	2016	2015	2014	2013
Aantal verzuimdagen	1.996	2.304	2.060	2.141	1.992
Ziekteverzuim totaal %	2,59	2,96	2,75	3,07	3,25
Meldingsfrequentie	1,12	1,26	1,29	1,20	1,93

In 2017 is het verzuimprotocol opnieuw tegen het licht gehouden. Er zijn workshops voor leidinggevend en georganiseerd over ziekteverzuimbegeleiding. We geloven dat vitale medewerkers een bijdrage leveren aan tevreden klanten. Daarom is vitaliteit een belangrijk thema binnen het P&O-beleid van ZLM Verzekeringen. Er is voor alle medewerkers een intensief programma beschikbaar om een goede balans te vinden in energiemangement. Dit programma noemen wij ZLiMfit. Inmiddels hebben al 136 medewerkers aan dit zes maanden durende programma deelgenomen.

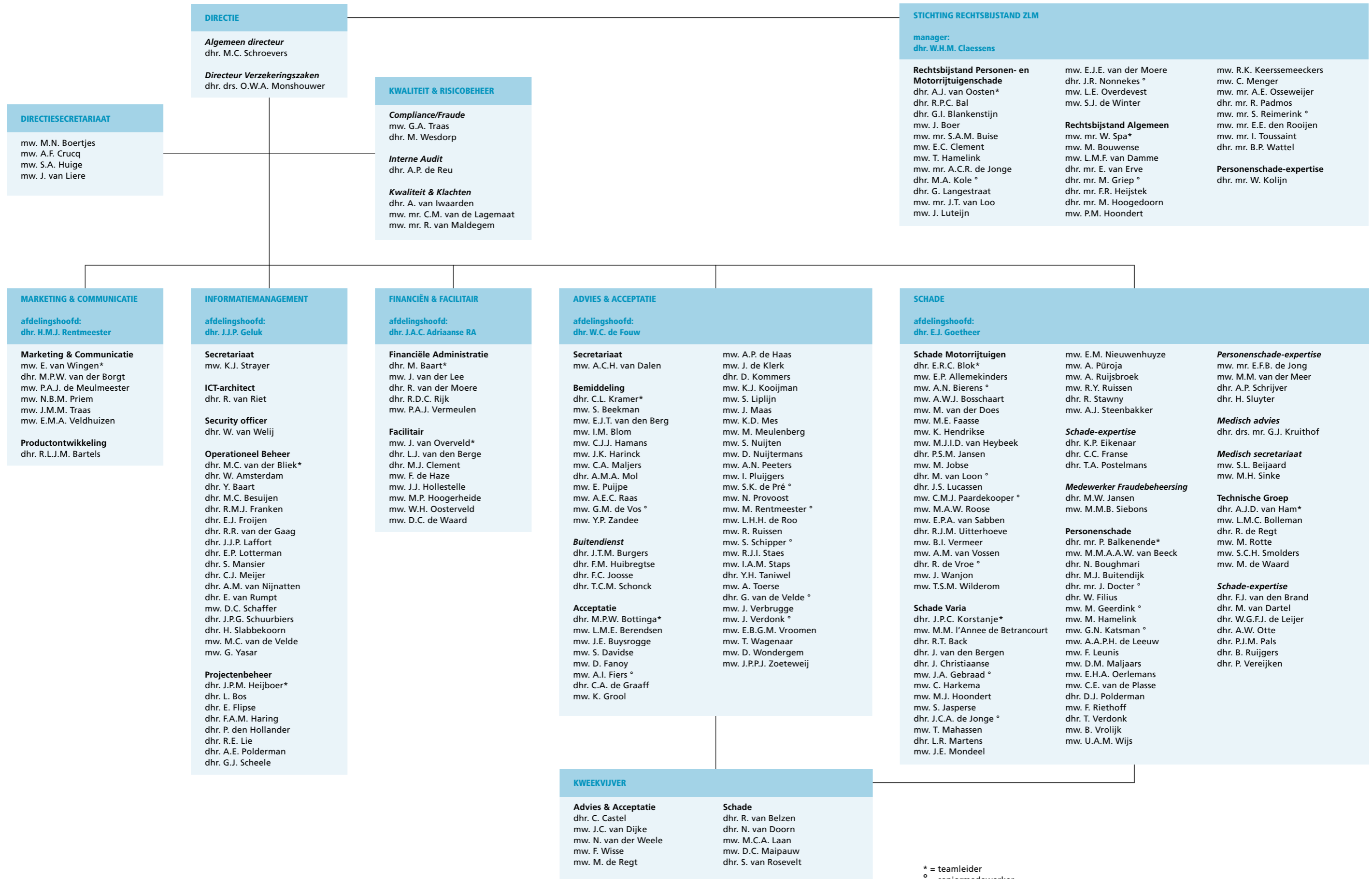
Er is een werkgroep Duurzame Inzetbaarheid die een nieuwe bijdrage heeft geleverd aan de inhoud van gesprekken die tussen leidinggevend en medewerkers worden gevoerd. Traditioneel wordt er op Kennis & Kunde geconcentreerd, maar vanaf 2016 baseren wij ons op vier pijlers wanneer we kijken naar duurzame inzetbaarheid van de medewerker:



De eerste ervaringen met deze nieuwe stijl van gesprekken voeren zijn positief. Dit geeft ons vertrouwen dat de weg naar een duurzaam inzetbare medewerker een goede afslag heeft gevonden.

In 2018 zal weer een medewerkerstevredenheidsonderzoek worden uitgevoerd.

ORGANISATIESCHEMA



RISICOBEEHER

Risicobeleid

ZLM Verzekeringen is een risicomijdende organisatie. De governancestructuur (overleg en besluitvorming in het consensusmodel), de beperkte omvang en geringe complexiteit van de organisatie, de rechtsvorm van een onderlinge waarin het klanten/ledenbelang centraal staat, de eenvoud van de producten en de directe betrokkenheid van het management bij de risicomonitoring spelen hierin een rol.

Governance systeem

Een belangrijke pijler onder een goed systeem van Risicobeheer is de inrichting van de Governance. ZLM Verzekeringen is een onderlinge verzekeringsmaatschappij die niet gedreven wordt door financiële targets. Op ZLM Verzekeringen is het structuurregime uit het Burgerlijk Wetboek van toepassing. ZLM Verzekeringen kent (statutair) een algemene ledenvergadering, een Raad van Commissarissen en een meerhoofdige directie (= bestuur). De algemene ledenvergadering heeft een aantal belangrijke bevoegdheden zoals het vaststellen van de jaarrekening, het benoemen van commissarissen, het aanwijzen van de accountant, het wijzigen van de statuten en het verlenen van decharge aan directie en commissarissen.

De directie van ZLM Verzekeringen bestaat uit de heer M.C. (Marinus) Schroevers, algemeen directeur en de heer drs. O.W.A. (Oscar) Monshouwer, directeur Verzekeringzaken. De taakverdeling van de directie is als volgt:

- Algemeen directeur
 - Financiën
 - Personeelszaken
 - Juridische zaken
 - Compliance & Risicomanagement
 - Kwaliteit & Klachten
 - Informatiemanagement
 - Interne audit
- Directeur Verzekeringzaken
 - Advies & Acceptatie (inclusief Bemiddeling)
 - Schade
 - Marketing & Communicatie
 - Stichting Rechtsbijstand
 - Herverzekeringen
 - Fraude
 - 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
- De heer H.M.J. (Hubèr) Rentmeester afdelingshoofd Marketing & Communicatie

Interne controle omgeving

ZLM heeft een systeem van interne controle. In alle essentiële bedrijfsprocessen, waaronder acceptatie, schadeafhandeling, financiën en informatieverwerking, zijn maatregelen van interne controle ingevoerd om het risico op fouten te mitigeren.

Daarnaast is er een tweede line of defense in de vorm van de Coördinator Risicomanagement en Compliance en de actuariële functie. Deze functies beoordelen, ieder op hun eigen vakgebied, of de interne controle maatregelen van voldoende niveau zijn.

Ook de derde line of defense, de medewerker interne audit, beoordeelt of de interne controlemaatregelen worden uitgevoerd en of deze van voldoende niveau zijn om de risico's te beheersen.

De sleutelfuncties worden door de volgende functionarissen ingevuld:

- Risicomanagement de heer M. (Marcel) Wesdorp
- Compliance functie De heer M. (Marcel) Wesdorp
- Interne audit De heer A.P. (Alexander) de Reu
- Actuariële functie Uitbesteed aan Triple A Risk Finance

De sleutelfunctionarissen wonen, met betrekking tot hun aandachtsgebieden, op verzoek de vergaderingen van de Audit- en Risicobeheercommissie bij, en hebben een escalatielijnen naar de voorzitter van de Raad van Commissarissen.

De samenstelling van de Raad van Commissarissen is als volgt:

- mr. F.A.M. (Frank) van den Heuvel, voorzitter
- mw. drs. J. (Koojsje) de Koeijer
- ir. J.W. (Jan-Willem) de Kater
- mw. C.M. (Conny) Westdijk-Wilkes MBA/MSM
- drs. E.M.H. (Evert) Resink RC

De Raad van Commissarissen benoemt de directie en oefent toezicht uit op het beleid en op de algemene gang van zaken van ZLM Verzekeringen. De Raad van Commissarissen dient goedkeuring te verlenen aan onder andere de begroting, de jaarrekening, het beleggingsbeleid en de risicobereidheid van ZLM.

De Raad van Commissarissen kent de volgende commissies:

- de Remuneratiecommissie; deze bestaat uit mevrouw C.M. Westdijk-Wilkes MBA/MSM (voorzitter) en de heer mr. F.A.M. van den Heuvel
- de Audit- en Risicobeheercommissie; deze bestaat uit mevrouw drs. J. de Koeijer (voorzitter) en de heer drs. E.M.H. Resink RC.

De Audit- en Risicobeheercommissie houdt toezicht op de interne risicobeheersings- en controlesystemen. Daarnaast richt deze commissie zich op de ORSA, de financiële rapportages, de risicobereidheid en de rol en het functioneren van de Interne Auditfunctie, de Compliancefunctie en de Risicomanagementfunctie.

Er is een maandelijkse managementrapportage over de financiële voortgang (per product), de ontwikkeling van de verzekeringsportefeuille, de schade-aantallen en de ontwikkeling van de beleggingsportefeuille aan Raad van Commissarissen, managementteam (directie en afdelingshoofden), OR en accountant. Verder zijn er rapportagelijnen over:

- Fraude
- Risicomanagement en Compliance
- Interne Audit
- Kwaliteit en klachten
- ICT security zaken

ZLM Verzekeringen kent een op consensus gebaseerde overleg- en besluitvormingsstructuur. Het managementteam overlegt maandelijks. De Raad van Commissarissen komt vijfmaal per jaar samen in aanwezigheid van de directie. De Audit- en risicobeheercommissie komt vier keer per jaar, samen met directie, afdelingshoofd Financiën & Facilitair en de externe accountant, bijeen.

Sinds 2016 is Deloitte Accountants BV de onafhankelijke accountant van ZLM Verzekeringen. De verantwoordelijke partner is de heer C.J. de Witt RA.

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

Beloningsbeleid	In dit beleid wordt weergegeven hoe ZLM Verzekeringen omgaat met beloning van directie en medewerkers. Er staat onder meer in dat ZLM Verzekeringen geen vorm van variabele beloning kent in relatie tot prestaties. De pensioenregeling is voor alle medewerkers gelijk. Er is een salarisgebouw. De CAO van 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	In dit kapitaalbeleid wordt naast de wettelijke ook de intern noodzakelijk geachte solvabiliteit aangegeven. Daarnaast komen mogelijkheden om kapitaal te genereren, de wijze van monitoren van risico's en de solvabiliteitspositie aan de orde. Ook worden triggerevents genoemd en is er een stappenplan met acties indien de triggers zich voor doen.
Beleggingsbeleid	In het beleggingsbeleid verwoorden wij onze visie op de verhouding tussen risico en rendement ten aanzien van ons belegd vermogen. Tevens verwoorden wij hoe wij invulling geven aan verantwoord beleggen. We toetsen de portefeuille aan de ESG-criteria.

Herverzekeringsbeleid	Het herverzekeringsbeleid geeft duidelijke kaders over de herverzekering van onze producten, 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 en Integriteitsbeleid	Het compliance- en integriteitsbeleid van ZLM Verzekeringen houdt in dat we de compliance gerelateerde wet- en regelgeving en de door ons zelf opgestelde integriteitsregels naleven. Dit beleid is gericht op het waarborgen van onze integere bedrijfsuitoefening

ZLM Verzekeringen werkt met één verzekeringsadministratiesysteem voor de vastlegging en verwerking van gegevens op polis- en schadegebied en relaties. Dit systeem is gekoppeld aan de financiële administratie. Het informatiebeveiligingsbeleid is vastgelegd in een beleidsdocument en controle op de naleving vindt plaats door de security officer.

Voor alle medewerkers is het protocol Werving en Selectie van toepassing waarin eisen zijn geformuleerd waaraan eigen, uitzend- en inleenkrachten moeten voldoen. Er is voor leden van de Raad van Commissarissen, van de directie en leidinggevenden uit het tweede echelon, die door De Nederlandsche Bank (DNB) op geschiktheid en betrouwbaarheid worden getoetst, een speciaal protocol Werving en Selectie van toepassing. Het onderwerp betrouwbaarheid komt ook aan bod in de Regeling Integriteitsgevoelige functies van ZLM Verzekeringen.

Opzet en organisatie van het risicomanagementsysteem

De Coördinator Risicomanagement en Compliance heeft tot taak de directie adviezen te geven over de opzet en werking van de systematiek van risicomanagement. Tevens duidt hij de nieuwe en bestaande risico's en de werking van de beheersmaatregelen.

Het risicomanagementsysteem van ZLM Verzekeringen is gebaseerd op COSO-ERM en de FIRM-systematiek van DNB. De systematiek is vastgelegd in het Handboek Risicomanagement. Dit handboek omvat drie delen:

- het risicomanagementproces (COSO-ERM; scores en normering) inclusief het ORSA-beleid en proces
- de risico-inventarisatie en -analyse (beschrijvende deel)
- de risicobeoordeling (schematische deel; scores)

Het handboek en de daarin weergegeven risico's en risico-inventarisatie worden jaarlijks geactualiseerd in een overleg met het managementteam en de Coördinator Risicomanagement en Compliance.

De resultaten van dat overleg worden vastgelegd en eenmaal per jaar gepresenteerd aan de Audit- en Risicobeheercommissie en vervolgens behandeld in de voltallige RvC. Deze stelt uiteindelijk de risicobereidheid vast. Dat wil zeggen: kan de RvC zich vinden in de geconstateerde rest-risico's die ZLM Verzekeringen loopt en de maatregelen die worden getroffen om een geaccepteerd risiconiveau te bereiken?

ZLM Verzekeringen heeft een indeling in zeven categorieën risico's gemaakt:

Hoofdrisico	Subrisico
1. Strategisch omgevingsrisico	- Strategie - Omgeving (conjunctuur, politiek, technologie, e.d.)
2. Verzekeringstechnisch risico	- Premie- en voorzieningenrisico - Catastroferisico - Herverzekeringsprogramma
3. Financiële risico's	- Tegenpartij- en kredietrisico - Liquiditeitsrisico
4. Beleggingen	- Beleggingsrisico - Marktrisico
5. Operationeel risico	- Uitbestedingsrisico - Management/ medewerkers - Productontwikkeling - Acceptatie - Rapportage - Klachtbehandeling - Financiële administratie - Kantoren ZLM - Prolongatie - Schade (ZLM en Stichting Rechtsbijstand)
6. ICT risico	- Toegangsbeveiliging - Soft- en Hardware - SLA-management - Cybercrime - Wijzigingenbeheer - Cloudrisico/ICT Uitbestedingsrisico - Datakwaliteit
7. Reputatie- en integriteitsrisico's	- Reputatierisico - Integriteitsrisico (Interne en Externe Fraude) - Juridisch risico - Compliancerisico

Vervolgens wordt per deelrisico een beoordeling gemaakt van het bruto risico, de aanwezige beheersmaatregelen en een netto risico. Dit leidt dan tot het oordeel of er sprake is van een acceptabel of een onacceptabel risico. En, in het laatste geval, wat de te nemen (extra) beheersmaatregelen zijn. In onderstaand schema zijn de risico's opgenomen die de hoogste netto-score hebben.

De hoogst overblijvende scores na inschatting van de beheersmaatregelen zijn:

1. Strategisch omgevingsrisico	S1 Technologische Ontwikkelingen
4. Beleggingen	B1 Marktrisico-aandelen
6. ICT risico	I1 SLA management I2 Wijzigingenbeheer
7. Reputatie- en integriteitsrisico's	R1 Verzekeringsfraude extern

Wanneer we vervolgens deze risico's in een schema naar kans en impact projecteren, zien we het volgende beeld:

grote kans		I2 R1	S1
middel kans			B1
kleine kans			I1
	kleine impact	middel impact	grote impact

In dit overzicht lichten we dit schema verder toe.

Risico categorie	Omschrijving risico	Verwachting	Beheersmaatregelen	Impact
Strategie & Omgeving	Strategie & Omgeving	Technologische ontwikkelingen: de opkomst van de zelfrijdende auto, Internet of Things en Artificial Intelligency	In 2016 is een fulltime data analyst aangesteld.	Wij verwachten op langere termijn een redelijke impact op markt van consumenten met invloed op premiestelling en behoefte aan nieuwe dekking
Beleggingsrisico	Aandelen: door het hoge belegd vermogen zijn schommelingen in beurskoersen van grote invloed op het resultaat.	Wij verwachten van tijd tot tijd volatiliteit op de beurzen.	Conservatief beleggingsbeleid met brede spreiding.	Groot: hoog belegd vermogen.
ICT risico	SLA management: de afhankelijkheid van een aantal ICT-leveranciers is groot. Daarom zijn goede afspraken en naleving hiervan van groot belang	De afhankelijk van ICT-leveranciers zal toenemen doordat kennis zo specialistisch wordt dat wij dit niet alleen kunnen doen.	Langs twee kanten zijn we bezig met het goed in beeld brengen van de contracten en SLA's (contractmanagement en module in een ICT-applicatie).	Groot tot Middel: we kiezen leveranciers niet allereerst op prijs maar bouwen langdurige relaties op.
	Wijzigingenbeheer	Het niet juist, volledig en/of tijdig documenteren en oplossen van wijzigingsverzoeken.	Change- en releasemanagementproces	Gemiddeld vanwege snelle mogelijke oplostijden.
Reputatie en Integriteit	Verzekeringsfraude extern: zowel aan Acceptatiekant als Schadekant is Fraude een maatschappelijk issue	Wij verwachten dat Fraude op eenzelfde schaal zich zal blijven voordoen als in het verleden	BI-tooling en awareness zijn en blijven noodzakelijke investeringen	Middel: de impact blijft vaak beperkt tot individuele schades.

Het Risico van Cybercrime is niet in dit schema terug te vinden hoewel ZLM dit risico niet onderschat. Omdat er veel beheersmaatregelen zijn getroffen en een security officer deze maatregelen bewaakt en toepast is het netto risico gemiddeld. Toch staat dit risico scherp op het netvlies van het management van ZLM Verzekeringen.

Dit geldt evenzo voor het risico van een niet-tijdige en/of onjuiste implementatie van de nieuwe privacywetgeving. Ook hiervoor is het netto risico 'gemiddeld' vanwege de vele maatregelen die worden genomen.

Kapitaalbeleid

In het kapitaalbeleid wordt naast de wettelijke ook de intern noodzakelijk geachte solvabiliteit aangegeven. De doelsolvabiliteit is in het kapitaalbeleid 2017 vastgesteld op 170% van de Solvency Capital Requirement. Dit leidt tot de volgende bedragen:

bedragen in duizenden euro's

Solvency Capital Requirement (eind 2017)	€ 70.597
Doelsolvabiliteit	€ 120.015
Doelsolvabiliteit in % van de SCR	170%

ZLM heeft bepaald dat het aanwezige eigen vermogen minimaal € 120 miljoen moet zijn. Indien het kapitaal daalt en in de buurt komt van dit bedrag dan zullen er maatregelen genomen moeten worden. Dit kan in de vorm van kapitaalversterking of door risicobeperking. De intern noodzakelijk geachte solvabiliteit kan dus gezien worden als onze risicobereidheid.

In het Kapitaalbeleid worden ook

- mogelijkheden om kapitaal te genereren;
- de wijze van monitoren van risico's en
- triggerevents met een stappenplan met acties hierop besproken.

ORSA-proces en daarbij betrokken functies

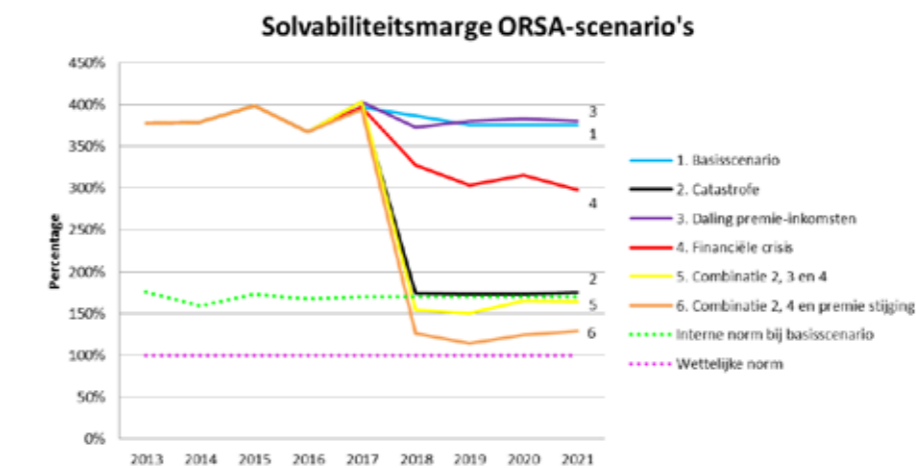
De ORSA geeft een uitbreiding aan ons jaarlijks risicomanagementproces. Deze uitbreiding bestaat uit het formuleren van scenario's en de projectie daarvan op (middel-)lange termijn.

Het ORSA-proces wordt jaarlijks (of zoveel vaker als noodzakelijk wordt geacht) opgestart. Voor de uitvoering van het ORSA-proces is een werkgroep actief die bestaat uit:

- algemeen directeur
- directeur Verzekeringszaken
- afdelingshoofd Financiën & Facilitair
- teamleider Financiële administratie
- medewerker Planning en Control
- actuariel medewerker
- coördinator Risicomanagement en Compliance

Aan de hand van de belangrijkste risico's worden scenario's gedefinieerd. Vervolgens wordt over een periode van vijf jaar berekend wat de impact is op de solvabiliteit als dit scenario zich zou voordoen.

En is ons kapitaalbeleid dan nog passend? De impact van de verschillende scenario's laat zien dat zelfs een extreem scenario nog goed opgevangen kan worden.



Beleggingen

ZLM Verzekeringen streeft met haar beleggingsbeleid een aantrekkelijk rendement na op lange termijn met een aanvaardbaar risico. Daarbij worden de technische voorzieningen inclusief risicomarge tenminste gedekt door de allocatie naar risicomijdende beleggingen. Het risicobudget bedroeg in 2017 7,5% op basis van de standaarddeviatie van de rendementen van de totale rendementsportefeuille. Vanaf 2018 wordt het risicobudget weergegeven als de 95%-VaR (Value at Risk.) In 2016 is voor het laatst een ALM-studie (Asset-Liability-Management) uitgevoerd

Verantwoord beleggen

ZLM Verzekeringen ondersteunt de ontwikkelingen die plaatsvinden op het gebied van verantwoord beleggen. In 2015 zijn de Duurzame Ontwikkelingsdoelen (Sustainable Development Goals, SDG's) ingevoerd die een verschuiving teweeg brachten van het uitsluitend kijken naar het voorkomen van milieu en sociale risico's naar het mogelijk maken van verbeteringen op deze twee gebieden. Inmiddels zijn de ESG-principes gemeengoed geworden: Environment (milieu), Social (maatschappij) en Governance (goed bestuur van een onderneming). Wij hopen dan ook dat het Verbond van Verzekeraars slaagt in zijn pogingen te komen tot een breed gedragen Code Duurzaam Beleggen.

Ook ZLM Verzekeringen wil zich hiervoor inzetten. Daarbij kiezen wij voor een genuanceerde aanpak. Te vaak wordt in de media schande gesproken van verzekeraars of banken die beleggen in verkeerde bedrijven. Maar soms is het beter om te kiezen voor het wapen van engagement dan voor die van uitsluiting. Door een engagementbenadering wordt de dialoog met bedrijven gezocht om aanpassingen te realiseren in hun bedrijfsdoelstellingen die op gespannen voet staan met de ESG-principes. Worden op dit terrein geen resultaten geboekt, dan zal worden overgegaan tot uitsluiting. Concreet betekent dit dat uitsluiting wordt toegepast op ondernemingen die bijvoorbeeld betrokken zijn bij de productie van controversiële wapens, zoals clustermunitie en kernkoppen en ondernemingen die internationale sociale, milieu of governance criteria structureel en fundamenteel schenden. Bij de selectie van passieve aandelenfondsen, die een uitsluitingsbeleid uitvoeren op basis van MSCI (wereldwijde aandelenindex) ESG onderzoek, is hiermee rekening gehouden. Daarom heeft ZLM Verzekeringen besloten om een verandering van een fonds door te voeren.

Bij het gebruik van actieve beleggingsfondsen wordt periodiek (per kwartaal) door KCM, onze fiduciair vermogensbeheerder, gecontroleerd of activiteiten van ondernemingen waarin wordt belegd in conflict zijn met de UN Principles for Responsible Investments en UN Global Compact. Hierbij wordt gebruik gemaakt van MSCI ESG databases.

De beleggingscommissie had in 2017 de volgende samenstelling:

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

EPILOOG

In 2017 is ons nieuw Strategisch Document afgerond en gepresenteerd aan de medewerkers. In diverse lunchsessies hebben we een toelichting gegeven op de belangrijkste strategische doelstelling van ZLM Verzekeringen: klanttevredenheid en medewerkerstevredenheid. Deze sessies waren een groot succes. Voor de medewerkers maar zeker ook voor ons. Als directie loop je snel het gevaar dat de afstand met je belangrijkste kapitaal (de medewerkers) te groot wordt. Daarom zullen wij dat zeker herhalen.

De inhoud van het Strategisch Document laat zien dat we eigenlijk een beetje een saai bedrijf zijn: we drijven al tientallen jaren op de ene kurk van klanttevredenheid. Expliciet is daar medewerkerstevredenheid aan toegevoegd, maar ook dat is in feite al jarenlang een belangrijke drijver. Toch zijn we wellicht minder saai dan het lijkt. Het is best spannend en vergt naar onze mening moed om een bedrijf te sturen op kernwaarden in plaats van op allerlei kwantitatieve doelstellingen.

En minstens zo spannend is onze verkenning van uitbreiding van de dienstverlening: wat worden de resultaten van onze deelneming in Eva regelt!? De tijd zal het leren, maar wij hebben er vertrouwen in dat we op een goed spoor zitten.

Het jaar 2017 was voor de verzekeringstechnische portefeuille een goed jaar met uitzondering van Motorrijtuigen WA. De stijgende schadelast van letselschades noodzaakten veel verzekeraars tot het verhogen van de voorzieningen. Ook wij hebben een forse verhoging toegepast aan de hand van een nieuwe systematiek die ook voor de toekomstige jaren goed hanteerbaar is.

Deze epiloog is het moment om al degenen die een bijdrage geleverd hebben aan waar ZLM Verzekeringen nu staat te erkennen. Daarom bedanken wij alle medewerkers, tussenpersonen, schadeherstelbedrijven en andere stakeholders voor hun inbreng, enthousiasme, en betrokkenheid in het afgelopen jaar.

De directie van ZLM Verzekeringen,

Marinus Schroevers, algemeen directeur
Oscar Monshouwer, directeur Verzekeringszaken

Algemeen

Als Raad van Commissarissen hebben we onder andere in gesprek met de Directie, nagedacht over de snelle technologische ontwikkelingen. Juist ook in de financiële dienstverlening en dus eveneens in de verzekeringssector. Dit raakt ook ZLM. Het is de kunst om de nabijheid, die klanten en andere partners van ZLM voelen bij een onderlinge verzekeraar, ook in de moderne tijd te koesteren en zelfs te versterken. Dat betekent voor ZLM dat klant- en medewerkersbelang cruciaal blijven. In lijn daarmee heeft ZLM de afgelopen jaren fors geïnvesteerd in ICT en online mogelijkheden. Op deze manier kunnen we met slechts één kantoor, en klanten op soms grote afstand, uitstekend communiceren. Men weet ons te vinden. Het is om die reden dat de ZLM-website steeds meer een centraal punt is voor de onderneming, de medewerkers en zeker ook de klanten.

Wederom kregen medewerkers en onderneming waardering van externe partijen. ZLM Verzekeringen is een regionale verzekeraar in Zeeland en Noord-Brabant voor verzekeringen op met name de gebieden wonen en vervoer, en verzekeringen voor aansprakelijkheid en rechtsbijstand. ZLM blijft onderzoeken of er behoefte is aan het introduceren van nieuwe verzekeringsproducten voor eigen rekening. Belangrijk is dat onze klanten hier behoefte aan hebben en dat ze passen bij het bedrijf. Dan is het weer een uitdaging bij deze producten en diensten eveneens de kwaliteit en toegankelijkheid op het hoge niveau te brengen en dit te blijven behouden.

Het karakter van de onderlinge maakt ZLM tot een robuuste en stabiele verzekeraar. Aandachtspunten voor de komende jaren blijven terecht duurzame inzetbaarheid van medewerkers en financiële soliditeit, die maken dat we als ZLM kunnen blijven doen wat we doen.

Strategie

In 2017 heeft de Raad samen met Directie en Managementteam zich gebogen over de strategie van de onderneming. Nadat we ons eind 2016 verdiept hadden in allerlei ontwikkelingen, technologisch en sociaal-maatschappelijk, onder meer opgeschreven door deskundigen van TNO, gaven we hier in 2017 een vervolg aan. Op basis van genoemd TNO-rapport, kennis en ervaringen van medewerkers van ZLM en andere ontwikkelingen heeft de directie een strategiestuk geschreven dat richtinggevend zal zijn voor ZLM. Vervolgens is dit concept intern besproken met groepen medewerkers en met de Raad. In 2018 gaat de Directie verder aan de slag om uitvoering te geven aan de strategie. Dit middels doelstellingen, en jaarplannen. Er zal geïnvesteerd worden in het bestaande bedrijf en in nieuwe ontwikkelingen, die anders zijn dan de activiteiten van de afgelopen decennia, maar die passen bij ZLM. Hierbij is van belang dat ZLM haar karakter van 'onderlinge' koestert en de strategie daaraan koppelt. De klanten c.q. leden zijn het kloppend hart van ZLM en daarmee ook van de strategische positionering.

Risicomanagement & Solvency II

Zowel de Audit- en Risicobeercommissie als de voltallige Raad van Commissarissen heeft, met als uitgangspunt het vastgestelde 'Handboek Risicomanagement', verscheidene malen gesproken over risicomanagement. Hierbij is het risicobeleid besproken in samenhang met de eerder genoemde strategische verkenning van TNO/ Verbond van Verzekeraars en de ontwikkelingen die op ons afkomen. De Raad heeft, zoals ieder jaar, de risicobereidheid van ZLM opnieuw vastgesteld.

De Directie informeert de Raad regelmatig over de stand van zaken omtrent Solvency II en 'daagt de onderneming uit' door actief aan de slag te zijn met de Own Risk and Solvency Assessment (ORSA) en deze met de Raad te bespreken. De resultaten van de ORSA laten zien dat de solvabiliteit en daarmee de soliditeit van ZLM onverminderd sterk is. De Raad volgt de acties van de Directie op de voet, laat zich informeren en adviseert. Bij het toezicht houden neemt de Raad mee dat het prima kan dat bepaalde wet- en regelgeving die in het algemeen voor de gehele verzekeringssector geldt, bij ZLM mogelijk net iets anders valt en daarom ook net iets anders kan worden toegepast (comply or explain). Het goede verhaal dat recht doet aan historie, karakter en cultuur van ZLM is dan van belang.

De verslaglegging is adequaat en hiermee voldoet ZLM ruimschoots aan de gestelde eisen.

Naast bovenstaande onderwerpen heeft de Raad zich onder andere ook verdiept in:

- Concept van het jaarverslag en de jaarrekening
- Beleggingsbeleid
- Management Letter en verslagen van de externe accountant (Deloitte)
- Productaanpassingen/Marketing
- Goedkeuren begroting
- Maandelijkse managementinformatie
- Bezoldiging Directie
- Compliance
- Interne Audit
- Diverse kwaliteitsrapportages
- Concept beleid en strategie
- Voorbereiden Algemene Ledenvergadering

Corporate governance

De Raad van Commissarissen bestaat momenteel uit vijf leden. De huidige Raad is geselecteerd en samengesteld op basis van ervaring in bestuur, organisatie en toezicht in verschillende disciplines en toezichthoudende functies, binnen en buiten ZLM, en heeft de gewenste diversiteit aan expertise. De Raad is zich er van bewust dat ze als collectief en als individuele leden de gevraagde kennis en ervaring in huis moet hebben. Governance-aspecten komen regelmatig aan de orde in de Raad en ook in gesprekken met de Directie. Ook buiten ZLM zijn leden van de Raad en de Directie bezig met dit onderwerp, doen inzichten op en passen deze vervolgens toe op de onderneming.

Punt van aandacht is en blijft dat we, naast de vele voorschriften, eisen en codes vanuit externe toezichthouders als DNB, AFM en de Autoriteit Persoonsgegevens, het belang van het kernbedrijf voorop blijven zetten.

Commissies

In het verslagjaar waren er twee commissies actief: de Audit- en Risicobeheercommissie en de Remuneratiecommissie.

Audit- en Risicobeheercommissie

Deze commissie concentreerde zich op de control cyclus, het risicomanagement, compliance en het beleggingsbeleid. Regelmatig heeft de commissie gesprekken gevoerd met de functionarissen voor interne audit en voor compliance. Beide functies worden steeds professioneler ingevuld. De actuariële taken zijn belegd bij een externe partij, omdat de aard en omvang van ZLM vooralsnog geen eigen actuaaris rechtvaardigt. Wel komt ook dit onderwerp regelmatig aan de orde in de commissie. Tevens worden onderwerpen als privacywetgeving en sanctiewetgeving steeds belangrijkere aandachtspunten. In de loop der jaren is het takenpakket van de commissie steeds omvangrijker geworden. Een inventarisatie van door deze commissie besproken onderwerpen moet uitmaken of al deze zaken echt bij de Audit- en Risicobeheercommissie thuishoren of dat deze ook anders belegd kunnen worden. De bezetting: de Audit- en Risicobeheercommissie bestaat uit mevrouw De Koeijer (voorzitter) en de heer Resink.

Remuneratiecommissie

Deze commissie was tijdens het verslagjaar namens de Raad belast met de werkgeversrol. Vanuit die rol heeft de commissie de beoordelingsgesprekken met de Directie gevoerd. Het is goed te constateren dat de Directie, die nu twee jaar in deze samenstelling werkt, goed functioneert. Onderling, in samenspel met het Managementteam en met de andere medewerkers. De bezetting: de Remuneratiecommissie bestaat uit mevrouw Westdijk-Wilkes (voorzitter) en de heer Van den Heuvel.

Evaluatie/Permanente Educatie

Gedurende de verslagperiode hebben de leden van de Raad zich, collectief en individueel, verder bekwaamd in governance-aspecten. Deels door cursussen, seminars, symposia en bijeenkomsten van externe bureaus (accountants, advocaten) te volgen alsmede academische nascholingsbijeenkomsten of intervisie sessies met leden van andere Raden van Commissarissen/ Toezicht. Doordat de meeste leden ook actief zijn in andere toezichtfuncties en besturen, doen ze ook op deze wijze kennis en ervaring op, die waardevol is voor de toezichtrol bij ZLM. In de jaarlijkse evaluatie komen knelpunten en verbeterpunten aan de orde. Aandachtspunt is de verdere ontwikkeling van de strategie van ZLM. Raad van Commissarissen en Directie trekken hierin gezamenlijk op, waarbij de grenzen van toezicht en bestuur goed in acht worden genomen.

Contacten met Management/medewerkers/Ondernemingsraad

De Raad van Commissarissen heeft jaarlijks een vergadering met de Ondernemingsraad. In deze vergadering komen reguliere zaken aan de orde en specifieke, actuele onderwerpen ter tafel. Ook geeft de Ondernemingsraad aan hoe ze naar de ontwikkelingen kijkt en waar (mogelijk) knelpunten zitten. De samenwerking en de relatie tussen de Directie en de Ondernemingsraad zijn goed, men weet elkaar waar nodig te vinden. In 2017 is door de Raad met de OR met name uitvoerig gesproken over de werkdruk, die door een belangrijk deel van de medewerkers als hoog wordt ervaren. Regelmatig houdt een lid van het Managementteam een presentatie voor de Raad. De voorzitter van de Raad heeft tevens één keer per jaar een informeel gesprek met een delegatie van de Ondernemingsraad en is toegankelijk aanspreekpunt voor de OR en het Managementteam.

Vijf rollen

Steeds komen bij de Raad van Commissarissen de vier bekende rollen terug: toezichthouder, werkgever, adviseur/ klankbord en die van informele netwerkspeler. Daar doorheen loopt de vijfde rol 'het bewaken van het DNA van de organisatie': klanten/leden en medewerkers zijn belangrijk, juist omwille van het ondernemingsbelang: het zijn van een onderlinge verzekeraar. Het is voor ons als Raad goed te constateren dat niet alleen wij als toezichthouders dit DNA belangrijk vinden om in de gaten te houden, maar dat eveneens de Directie, de medewerkers en de OR dit zien en hiernaar handelen. Het komt terug in presentaties van MT-leden, in gesprekken met medewerkers en in de activiteiten van de onderneming. Juist dat geeft de Raad vertrouwen.

Continuïteit van de Raad

De huidige Raad kent al weer enkele jaren dezelfde samenstelling. Deze functioneert goed. We kennen elkaars kwaliteiten, zijn op elkaar ingespeeld en opereren als team. Ook is er nog de scherpste naar elkaar. Dit punt blijft belangrijk en is ook bij evaluaties altijd een aandachtspunt. De komende jaren zullen enkele leden terugtreden vanwege aflopende termijnen. Daarom zal in 2018 een opvolgingsplan opgesteld en besproken worden, opdat de Raad als orgaan ook de komende jaren, met nieuwe mensen en inzichten, gekwalificeerd blijft haar taak uit te oefenen.

Tot slot

De Raad van Commissarissen spreekt haar erkentelijkheid uit naar de Directie, het Managementteam en alle overige ZLM-medewerkers voor de inzet, betrokkenheid en goede resultaten die in 2017 gerealiseerd zijn. Wederom kunnen we met trots constateren dat ZLM vanuit diverse organisaties en geledingen weer prima externe beoordelingen haalden. Natuurlijk is het goed naar elkaar positief te zijn, maar wanneer derden deze kwalificaties aan ZLM en haar medewerkers toekennen, is het nog beter. Een onderlinge verzekeraar heeft, naast rationele meetpunten, bovenal meer emotionele en maatschappelijke ijkpunten, die waardevol zijn.

Goes, 23 april 2018

De Raad van Commissarissen
dhr. mr. F.A.M. van den Heuvel, voorzitter
mw. drs. J. de Koeijer, plaatsvervangend voorzitter
dhr. ir. J.W. de Kater
dhr. drs. E.M.H. Resink RC
mw. C.M. Westdijk-Wilkes MBA/MSM



Inboedelverzekering

ALGEMENE LEDENVERGADERING

De Algemene Ledenvergadering van 2017 vond plaats op donderdag 15 juni 2017 in het kantoor van ZLM in Goes.

In deze bijeenkomst werd:

- de jaarrekening over 2016 vastgesteld en het batig saldo van € 3.016.000 aan de algemene reserve toegevoegd die daarmee uitkwam op € 262.833.000;
- decharge verleend aan de directie voor het gevoerde beleid in 2016;
- decharge verleend aan de Raad van Commissarissen voor het gehouden toezicht in 2016;
- Deloitte Accountants BV aangewezen als extern accountant.

JAARREKENING

GECONSOLIDEERDE BALANS PER 31 DECEMBER 2017

(na resultaatbestemming)

in duizenden euro's

ACTIVA	Ref.	31 december 2017		31 december 2016	
		€	€	€	€
Immateriële vaste activa	4				
Computersoftware		0		0	
			0		0
Beleggingen	5				
Terreinen en gebouwen		7.140		7.140	
Beleggingen in groepsmaatschappijen en deelnemingen		1.123		915	
Vorderingen op deelnemingen		0		0	
Overige financiële beleggingen		347.964		332.420	
			356.227		340.475
Vorderingen	6				
Vorderingen uit directe verzekeringen		10.316		8.173	
Vorderingen uit herverzekering		0		52	
Overige vorderingen		186		5.326	
			10.502		13.551
Overige activa	7				
Materiële vaste activa		3.159		3.346	
Liquide middelen		52.755		47.391	
			55.914		50.737
Overlopende activa	8				
Lopende rente en huur		2		46	
Overlopende acquisitiekosten		418		389	
Overige overlopende activa		1.360		1.499	
			1.780		1.934
			424.423		406.697

in duizenden euro's

PASSIVA	Ref.	31 december 2017		31 december 2016	
		€	€	€	€
Groepsvermogen	9		273.633		263.895
Technische voorzieningen	10				
Voor niet-verdiende premies en lopende risico's					
- bruto			13.961		10.183
- aandeel herverzekeraars			0		0
			13.961		10.183
Voor te betalen schaden/uitkeringen					
- bruto			95.722		95.690
- aandeel herverzekeraars			-8.093		-10.151
			87.629		85.539
			101.590		95.722
Voorzieningen	11				
Voor belastingen			6.075		5.554
Overige voorzieningen			180		178
			6.255		5.732
Schulden	12				
Schulden uit directe verzekering			36.776		36.688
Schulden uit herverzekering			416		561
Overige schulden			4.883		2.989
			42.075		40.238
Overlopende passiva	13		870		1.110
			424.423		406.697

GECONSOLIDEERDE WINST- EN VERLIESREKENING OVER 2017

Technische rekening schadeverzekering

in duizenden euro's

Ref.	2017		2016	
	€	€	€	€
Brutopremies	110.409		103.789	
Uitgaande herverzekeringspremies	-5.031		-5.560	
a	105.378		98.229	
Wijziging technische voorzieningen niet-verdiende premies en lopende risico's				
- bruto	3.778		591	
- aandeel herverzekeraars	0		0	
b	3.778		591	
Verdiende premies eigen rekening a-b	101.600		97.638	
Toegerekende opbrengst uit beleggingen	1.480		938	
Totaal baten	103.080		98.576	
Brutoschaden	78.017		87.849	
Aandeel herverzekeraars	-1.091		-10.537	
c	76.926		77.312	
Wijziging voorzieningen voor te betalen schaden/uitkeringen				
- bruto	336		5.811	
- aandeel herverzekeraars	2.058		-1.916	
d	2.394		3.895	
Schaden eigen rekening c+d	79.320		81.207	
Acquisitiekosten	4.310		4.834	
Bedrijfskosten	21.457		21.445	
16	21.457		21.445	
Totaal lasten	105.087		107.486	
Resultaat technische rekening schadeverzekering	15	-2.007	-8.910	

Niet-technische rekening

in duizenden euro's

Ref.	2017		2016	
	€	€	€	€
Resultaat technische rekening schadeverzekering	a	-2.007	-8.910	
Opbrengsten uit beleggingen	17			
Resultaat deelnemingen		310	290	
Opbrengst overige beleggingen		1.571	2.394	
Gerealiseerde winst op beleggingen		27.969	12.221	
		29.850	14.905	
Niet-gerealiseerde winst op beleggingen		1.867	5.743	
		31.717	20.648	
Beleggingslasten	18			
Resultaat deelnemingen		74	44	
Beheerskosten en rentelasten		169	175	
Gerealiseerd verlies op beleggingen		4.683	4.736	
		4.927	4.955	
Niet-gerealiseerd verlies op beleggingen		10.339	1.801	
		15.265	6.756	
		16.452	13.892	
Toegerekende opbrengst beleggingen overgeboekt naar technische rekening schadeverzekering	19	1.480	938	
		14.972	12.954	
Andere baten	20	363	300	
Andere lasten	21	-21	-248	
Resultaat niet-technische rekening schadeverzekering	b	15.314	13.006	
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen	a+b	13.307	4.096	
Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening	22	-3.569	-1.080	
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening na belastingen		9.738	3.016	
Resultaat aandeel derden		0	0	
Resultaat na belastingen		9.738	3.016	

Het resultaat na belastingen is gelijk aan het totaalresultaat van de rechtspersoon.

GECONSOLIDEERD KASSTROOMOVERZICHT 2017

in duizenden euro's

	2017		2016	
	€	€	€	€
Kasstroom uit operationele activiteiten				
Netto winst	9.738		3.016	
<i>Aanpassingen voor:</i>				
- mutatie technische voorziening eigen rekening	5.868		3.859	
- mutatie voorzieningen	523		-100	
- afschrijving immateriële vaste activa	0		353	
- afschrijving overige materiële vaste activa	1.152		967	
- waardeverandering beleggingen	9.930		-4.057	
<i>Mutaties in:</i>				
- kortlopende schulden	1.597		-11.345	
- vorderingen	3.049		1.757	
- overlopende activa	154		-294	
- overige mutaties	-448		-147	
- aandeel derden	0		0	
Kasstroom uit operationele activiteiten	31.563		-5.991	
Kasstroom uit investerings- en beleggingsactiviteiten				
<i>Investerings, aankopen en verstrekkingen</i>				
- beleggingen in terreinen en gebouwen, en in aandelen	-60.752		-12.891	
- overige beleggingen	-59.727		-101.521	
- materiële vaste activa	-994		-430	
- deelnemingen	-208		-320	
<i>Desinvesteringen, verkopen en aflossingen:</i>				
- beleggingen in terreinen en gebouwen en in aandelen	39.964		14.002	
- overige beleggingen	55.166		104.637	
- vorderingen op groepsmaatschappijen	323		0	
- materiële vaste activa	29		268	
- deelnemingen	0		0	
Kasstroom uit investerings- en beleggingsactiviteiten	26.199		-3.745	
Nettokasstroom	5.364		-2.246	

Samenstelling geldmiddelen

in duizenden euro's

	2017	2016
	€	€
Liquide middelen per 1 januari	47.391	49.637
Mutatie liquide middelen	5.364	2.246
Stand per 31 december	52.755	47.391

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

Geconsolideerd worden die ondernemingen waarin ZLM een overheersende zeggenschap kan uitoefenen of waarover zij de centrale leiding heeft.

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%)

Waarderingsgrondslagen van groepsmaatschappijen en andere in de consolidatie opgenomen rechtspersonen zijn waar nodig gewijzigd om aansluiting te krijgen bij de geldende waarderingsgrondslagen voor de groep.

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 actuele waarde van beleggingen;
- de waardering van verplichtingen inzake verzekeringscontracten;
- schattingen bij de opname van niet-technische voorzieningen.

In 2017 is bij het bepalen van de waarde van de technische voorziening schade een schattingswijziging doorgevoerd. Dit betreft een verfijning van de systematiek als gevolg van Solvency II ontwikkelingen. De opslag voor IBNR en IBNER is vervangen door een opslagfactor welke is gebaseerd op de best estimate berekening van de technische voorziening. Deze schattingswijziging resulteert in een extra schadelast in 2017 van € 6 miljoen. Tevens is het percentage afwikkelkosten in de voorziening verhoogd van 4% eind 2016 naar 6% eind 2017. Het effect hiervan op de schadelast is € 1,6 miljoen.

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 Immateriële vaste activa

De immateriële vaste activa zijn gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs onder aftrek van cumulatieve afschrijvingen. Met op balansdatum verwachte duurzame waardeverminderingen is rekening gehouden. De economische levensduur en de afschrijvingsmethode worden aan het einde van elk boekjaar opnieuw beoordeeld.

2.6 Beleggingen

Terreinen en gebouwen

Bedrijfsgebouwen en -terreinen worden gewaardeerd op actuele waarde. De actuele waarde is de onderhandse verkoopwaarde vrij van huur en gebruik.

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.

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. Voor deelnemingen waarvan onvoldoende gegevens beschikbaar zijn voor aanpassing aan deze grondslagen, wordt uitgegaan van de waarderingsgrondslagen van de desbetreffende deelneming.

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 Verzekeringen 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.

Vorderingen op deelnemingen

De vorderingen op groepsmaatschappijen worden opgenomen tegen actuele waarde. Een voorziening wordt getroffen op de vorderingen op grond van verwachte oninbaarheid. De actuele waarde wordt vastgesteld op basis van de contante waarde van de toekomstige kasstromen.

Overige financiële beleggingen

- Aandelen
De post aandelen bestaat uit beleggingsfondsen. Hierin zijn ook onroerendgoedfondsen en hedgefondsen opgenomen. Aandelen worden gewaardeerd tegen reële waarde, namelijk de beurskoers per balansdatum. De onroerendgoedfondsen 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.

- Obligaties en andere vastrentendewaardepapieren
Deze post bevat staatsobligaties, beleggingsfondsen in vastrentende waarden, geldmarktfondsen en overige vorderingen met een frequente marktnotering. Deze worden gewaardeerd tegen de koers per balansdatum. Waardemutaties worden direct in de winst- en verliesrekening verantwoord.
- Vorderingen uit hypothecaire leningen
De vorderingen uit hypothecaire leningen betreffen indirecte hypotheek (beleggingsfondsen met een frequente marktwaardering) en aan personeel verstrekte leningen. Voor de personeelsleningen is als zekerheid het zakelijk recht van hypotheek gevestigd. Deze vorderingen zijn gewaardeerd tegen reële waarde. Omdat er geen sprake is van een marktnotering, is bij de bepaling van de reële waarde een opslag van 105 basispunten toegepast op de 'zero swap'-rentecurve. De indirecte hypotheek zijn tegen beurskoers per balansdatum gewaardeerd. Waardemutaties worden direct in de winst- en verliesrekening verantwoord. Voorts wordt een herwaarderingsreserve gevormd ten laste van de overige reserves.
- Vorderingen uit andere leningen
Deze post bevat de beleggingen zonder frequente marktnotering. Indien er niet minimaal per kwartaal een notering is, is er sprake van een niet-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 200 basispunten gehanteerd. 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 reële waarde. Waardemutaties worden direct in de winst- en verliesrekening verantwoord.

2.7 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.

2.8 Overige activa

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

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

2.9 Overlopende activa

De overlopende activa zijn opgenomen tegen de nominale waarde.

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.

De herwaarderingsreserve wordt verminderd met latente belastingverplichtingen, indien sprake is van verschillen tussen commerciële en fiscale waardering. Het gerealiseerde deel van de herwaarderingsreserve wordt ten gunste van de overige reserves gebracht.

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 bruto-schadelast, de bedrijfskosten en de acquisitiekosten groter is dan de nog te verdienen brutopremie. De wijziging in deze voorziening wordt in de winst- en verliesrekening verwerkt.

Te betalen schade/uitkeringen

De voorziening voor te betalen schade is bestemd voor de per balansdatum gemelde maar nog niet afgewikkelde schade van het boekjaar en de voorgaande jaren. Tevens is rekening gehouden met de reeds plaatsgevonden maar nog niet aangemelde schade 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 schade. 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 schade is inclusief een voorziening voor interne schadeafwikkelingskosten voor de lopende schadegevallen. De voorziening voor schadeafwikkelingskosten bedraagt 6% van de voorziening schade (2016: 4%).

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. Dit betreft een middelloonregeling welke bij Nationale Nederlanden NV is ondergebracht. De opbouw van de pensioenaanspraken wordt steeds in het betreffende jaar door premiebetalingen gefinancierd. De jaarlijkse opbouw van de pensioenaanspraken bedraagt 1,875% van het pensioengevend salaris. Het pensioengevend salaris is gemaximeerd op € 103.317. De toeslagverlening is zowel voor actieve als voor inactieve deelnemers voorwaardelijk.

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 te brengen 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 herverzekeringpremie

De aan herverzekeraars betaalde herverzekeringpremie 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 couponrentetarief 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 couponrentetarief.

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

Acquisitiekosten

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

Bedrijfskosten

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

3.3 Niet-technische rekening

Beleggingsresultaten

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

Andere baten en lasten

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

Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitvoering

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

Resultaat aandeel derden

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

4 Grondslagen voor de opstelling van het kasstroomoverzicht

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

TOELICHTING OP DE GECONSOLIDEERDE BALANS PER 31 DECEMBER 2017

4 Immateriële vaste activa

Computersoftware

De verzekeringsapplicatie bestaat naast de relatie-, polis- en schadeadministratie tevens uit een debiteurenmodule. De eerste fase van de nieuwe verzekeringsapplicatie is medio 2009 opgeleverd en werd met ingang van 1 juli 2009 afgeschreven. De tweede fase is medio 2011 opgeleverd en is inmiddels ook volledig afgeschreven.

Het verloop van deze post is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2017	2016
	€	€
Stand begin boekjaar		
Aanschafwaarde	12.194	12.194
Cumulatieve afschrijvingen	-12.194	-11.841
Boekwaarde per 1 januari	0	353
Mutaties		
Investeringen	0	0
Afschrijvingen boekjaar	0	-353
	0	-353
Stand einde boekjaar		
Aanschafwaarde	12.194	12.194
Cumulatieve afschrijvingen	-12.194	-12.194
Boekwaarde per 31 december	0	0
Afschrijvingspercentage	20%	20%

5 Beleggingen

Terreinen en gebouwen

	in duizenden euro's	
	31-12-2017	31-12-2016
	€	€
In eigen gebruik	6.595	6.595
Niet aan bedrijfsuitoefening dienstbaar	545	545
	7.140	7.140

De aanschafwaarde van de terreinen en gebouwen per 31 december 2017 bedraagt € 13.988.000 (31 december 2016: € 13.799.000). De cumulatieve waardevermindering per eind 2017 bedraagt € 6.848.000. In 2015 zijn de eigen kantoorpanden voor het laatst getaxeed.

Het verloopoverzicht is als volgt:

	in duizenden euro's			
	in eigen gebruik	niet aan bedrijfsuitoefening dienstbaar	totaal 2017	totaal 2016
	€	€	€	€
Boekwaarde per 1 januari	6.595	545	7.140	7.385
Investeringen	189	0	189	17
Duurzame waardevermindering	-189	0	-189	-262
Boekwaarde per 31 december	6.595	545	7.140	7.140

Deelnemingen

Dit betreft minderheidsdeelnemingen in:

	in duizenden euro's	
	31-12-2017	31-12-2016
	€	€
VZ-Beheermaatschappij BV, Goes (25%) (2016: 25%)	336	304
WeVeReij Holding BV, Zierikzee (40%) (2016: 40%)	225	241
Zeeuws Participatiefonds, Middelburg (27,4%) (2016: 27,4%)	312	370
Zeeuws Participatiefonds 2, Middelburg (31,3%) (2016: 0,0%)	250	0
	1.123	915

Vorderingen op deelnemingen

Het verloop van de post is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2017	2016
	€	€
Stand per 1 januari	0	691
Verstrekkingsen	323	599
Afwaarderingen	-323	-1.290
Stand per 31 december	0	0

Overige financiële beleggingen

De samenstelling is als volgt:

	31-12-2017	31-12-2016
	€	€
Aandelen	113.636	99.363
Obligaties en andere vastrentende waardepapieren	190.375	190.316
Vorderingen uit hypothecaire leningen	40.861	39.480
Vorderingen uit andere leningen	2.679	3.296
Andere financiële beleggingen	413	-35
	347.964	332.420

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:

	2017	2016
	€	€
Aandelen		
Stand per 1 januari	99.363	97.761
Aankopen	60.563	12.874
Verkopen	-39.775	-13.740
Niet-gerealiseerd resultaat	-6.515	2.468
Stand per 31 december	113.636	99.363

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

	31-12-2017	31-12-2016
	€	€
Aandelen		
Aandelenfondsen	83.657	77.475
Hedgefondsen	17.045	15.948
Onroerendgoedfondsen	12.934	5.940
	113.636	99.363

De aanschafwaarde per 31 december 2017 is € 97.864.000 (2016: € 77.075.000).

	2017	2016
	€	€
Obligaties en andere vastrentende waardepapieren		
Stand per 1 januari	190.316	193.453
Aankopen	57.822	93.226
Verkopen	-54.206	-98.757
Niet-gerealiseerd resultaat	-3.557	2.394
Stand per 31 december	190.375	190.316

Per 31 december is de specificatie als volgt:

	31-12-2017	31-12-2016
	€	€
Obligaties en andere vastrentende waardepapieren		
Staatsobligaties Nederland	63.437	79.447
Staatsobligaties Frankrijk	0	0
Staatsobligaties Duitsland	0	0
Staatsobligaties Supranationaal (EU)	0	0
Obligatiefondsen	90.542	86.950
Geldmarktfondsen	36.396	23.919
Stand per 31 december	190.375	190.316



Bromfietsverzekering

Staatsobligaties

De aanschafwaarde per 31 december 2017 is € 65.838.000 (2016: € 81.494.000). De gemiddelde effectieve rente is 2,9%. De gemiddelde resterende looptijd is 3 jaar en 2 maanden. Een rentestijging van 100 basispunten zal de marktwaarde met € 1.860.000 doen dalen. Een rentedaling van 100 basispunten zal de marktwaarde met € 2.046.000 doen stijgen.

Obligatiefondsen

Deze post bevat € 19.038.000 aan staatsobligatiefondsen (2016: € 190.038.000) en € 69.519.000 aan bedrijfsobligatiefondsen (2016: € 67.912.000). De aanschafwaarde per 31 december 2017 is € 78.322.000 (2016: € 71.632.000).

Geldmarktfondsen

De aanschafwaarde per 31 december 2017 is € 36.572.000 (2016: € 23.988.000.)

	in duizenden euro's	
	2017	2016
	€	€
Vorderingen uit hypothecaire leningen		
Stand per 1 januari	39.480	34.604
Verstrekingen	1.582	7.268
Aflossingen	-421	-3.126
Niet-gerealiseerd resultaat	220	734
Stand per 31 december	40.861	39.480

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

	in duizenden euro's	
	2017	2016
	€	€
Directe hypotheekleningen (personeel)	8.118	7.819
Indirecte hypotheekleningen (beleggingsfondsen)	32.743	31.661
Stand per 31 december	40.861	39.480

Eind 2017 zijn er 48 lopende personeelshypotheekleningen. De som van de uitstaande hoofdsommen is per 31 december 2017 € 7.962.000 (2016: € 7.673.000). De gemiddelde rentevoet is 2,4%. De gemiddelde resterende looptijd is 5 jaar en 10 maanden. Een rentestijging van 100 basispunten zal de marktwaarde met € 419.000 doen dalen. Een rentedaling van 100 basispunten zal de marktwaarde met € 454.000 doen stijgen. De aanschafwaarde van de indirecte hypotheekleningen per 31 december 2017 is € 30.598.000 (2016: € 29.726.000).

	in duizenden euro's	
	2017	2016
	€	€
Vorderingen uit andere leningen		
Stand per 1 januari	3.296	5.871
Verstrekkings	0	428
Aflossingen	-539	-2.754
Niet-gerealiseerd resultaat	-78	-249
Stand per 31 december	2.679	3.296

Deze vorderingen betreffen onderhandse leningen zonder marktnotering. De som van de uitstaande hoofdsommen is per 31 december 2017 € 2.494.000 (2016: € 3.034.000). De gemiddelde rentevoet is 4,4%. De gemiddelde resterende looptijd is 5 jaar en 1 maand. Een rentestijging van 100 basispunten zal de marktwaarde met € 93.000 doen dalen. Een rentedaling van 100 basispunten zal de marktwaarde met € 98.000 doen stijgen.

	in duizenden euro's	
	2017	2016
	€	€
Andere financiële beleggingen		
Stand per 31 december	413	-35

Dit betreft de positie die is ingenomen met valutatransacties. De onder aandelen opgenomen fondsen die in Amerikaanse dollar, Britse pond en Japanse yen noteren, worden met deze transacties voor 75% afgedekt.

De volgende posities zijn ingenomen:

Te leveren op 27 maart 2018:		
\$ 6.400.000 tegen koers 1,190	€ 19.993.724	
\$ 6.400.000 tegen koers per balansdatum 1,207	€ 19.718.784	
Ongerealiseerd resultaat \$	€ 274.940	winst
£ 7.100.000 tegen koers 0,884	€ 7.236.168	
£ 7.100.000 tegen koers per balansdatum 0,890	€ 7.193.171	
Ongerealiseerd resultaat £	€ 42.997	winst
Yen 711.400.000 tegen koers 132,978	€ 5.349.858	
Yen 711.400.000 tegen koers per balansdatum 135,371	€ 5.255.207	
Ongerealiseerd resultaat yen	€ 94.651	winst
Totaal ongerealiseerd resultaat	€ 412.588	winst

Eind 2016 was dit als volgt:

Te leveren op 24 maart 2017:		
\$ 18.500.000 tegen koers 0,919	€ 20.112.547	
\$ 18.500.000 tegen koers per balansdatum 0,929	€ 19.914.719	
Ongerealiseerd resultaat \$	€ 197.828	verlies
£ 7.100.000 tegen koers 0,855	€ 8.299.312	
£ 7.100.000 tegen koers per balansdatum 0,840	€ 8.448.254	
Ongerealiseerd resultaat £	€ 148.942	winst
Yen 606.700.000 tegen koers 123,031	€ 4.931.260	
Yen 606.700.000 tegen koers per balansdatum 122,686	€ 4.945.139	
Ongerealiseerd resultaat yen	€ 13.879	verlies
Totaal ongerealiseerd resultaat	€ 35.007	verlies

6 Vorderingen

Vorderingen uit directe verzekeringen

	31-12-2017	31-12-2016
	€	€
Verzekeringnemers	9.039	8.166
Tussenpersonen	1	7
Verzekeraars	1.276	0
	10.316	8.173

De vorderingen op verzekeraars betreffen verhaalde SVI-schades. De vorderingen uit directe verzekeringen hebben een looptijd van maximaal één jaar.

Vorderingen uit herverzekeringen

	31-12-2017	31-12-2016
	€	€
Brand	0	52
	0	52

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

Overige vorderingen

	31-12-2017	31-12-2016
	€	€
Dividendbelasting	34	78
Vennootschapsbelasting	0	4.797
Vorderingen uit assurantiebemiddeling	107	429
Diversen	45	22
	186	5.326

De overige vorderingen hebben een looptijd van maximaal één jaar. Uitzondering hierop is de post 'vorderingen uit assurantiebemiddeling'. Deze post bevat eind 2017 € 40.000 (2016: € 347.000) in verband met de afwikkeling van de volmacht op de bromfietsportefeuille die op 31 december 2014 is opgezegd en heeft daardoor een langlopend karakter.

7 Overige activa

Materiële vaste activa

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

Het verloop van deze post is als volgt:

	informatie verwerkende apparatuur	machines en inventaris	andere vaste bedrijfsmiddelen	totaal
	€	€	€	€
Stand begin boekjaar				
Aanschafwaarde	8.497	2.776	884	12.157
Cumulatieve afschrijvingen	-6.391	-2.094	-326	-8.817
Boekwaarde per 1 januari	2.106	682	558	3.346
Mutaties				
Investeringen	845	0	149	994
Desinvesteringen	0	0	-29	-29
Afschrijvingen desinvesteringen	0	0	29	29
Afschrijvingen	-777	-224	-180	-1.181
	68	-224	-31	-187
Stand einde boekjaar				
Aanschafwaarde	9.342	2.776	1.004	13.122
Cumulatieve afschrijvingen	-7.168	-2.318	-477	-9.963
Boekwaarde per 31 december	2.174	458	527	3.159
Afschrijvingspercentages	20%	20%	20%	20%

Op de desinvesteringen is een boekwinst behaald van € 7.000. Deze boekwinst is verantwoord onder de diversen baten in de niet-technische rekening.

Liquide middelen

Onder de liquide middelen zijn eind 2017 geen deposito's opgenomen. De liquide middelen zijn direct opeisbaar.

8 Overlopende activa

	31-12-2017	31-12-2016
	€	€
Lopende rente	2	46
Acquisitiekosten	418	389
Vooruitbetaalde kosten	714	1.012
Overige overlopende activa	646	487
	1.780	1.934

9 Groepsvermogen

Voor een toelichting op het eigen vermogen verwijzen wij u naar de toelichting op de enkelvoudige balans op pagina 84 van deze jaarrekening.

Solvabiliteit

	31-12-2017
Ondernemingsvermogen conform balans	€ 273.633
Vereiste solvabiliteit conform Solvency II	€ 70.597
Aanwezige solvabiliteit conform Solvency II	€ 277.179
Solvabiliteitsmarge	393%
Doelsolvabiliteit	€ 120.015
Doelsolvabiliteit in % van SCR	170%

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:

	31-12-2017	31-12-2016
	€	€
Motorrijtuigen WA	2.909	0
Ongevallen en ziekte	151	146
Brand	7.811	7.221
Overige schadebranches	3.090	2.816
	13.961	10.183

De voorziening voor Motorrijtuigen WA betreft een voorziening voor ontoereikende premies. Deze voorziening heeft een looptijd van maximaal één jaar.

Voorziening voor te betalen schaden/uitkeringen

De samenstelling is als volgt:

	bruto	herverzekering	eigen rekening 31-12-2017	eigen rekening 31-12-2016
	€	€	€	€
Motorrijtuigen WA	78.529	7.394	71.135	64.035
Motorrijtuigen Casco	1.815	0	1.815	2.427
Ongevallen en ziekte	4.860	0	4.860	5.372
Brand	4.836	0	4.836	9.444
Overige schadebranches	5.682	699	4.983	4.261
	95.722	8.093	87.629	85.539

Deze voorziening heeft een looptijd met een overwegend langlopend karakter.

De schadevoorziening bevat eind 2017 € 40.000 (2016: € 347.000) voor bromfietsschaden van voor 2015. Omdat wij vanaf 1 januari 2015 de bromfietsportefeuille voor eigen rekening voeren komt dit bedrag uiteindelijk voor rekening van de volmachtgever. Dit bedrag is dan ook als vordering opgenomen onder 'vorderingen uit assurantiebemiddeling'.

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 2017 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	13.961	7.247	6.713

De voorziening voor niet-verdiende premies en lopende risico's is eind 2017 toereikend.

Toereikendheid van de voorziening voor te betalen schaden/uitkeringen

Voor de bepaling van de toereikendheid van de voorzieningen voor te betalen schaden 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 31-12-2017. Het verschil tussen de schadevoorziening bruto en netto is het aandeel van de herverzekeraar in de voorziening. In de 'best estimate' is, net als bij de in de jaarrekening opgenomen voorziening, rekening gehouden met 6% afwikkelingskosten.

Dit resulteert in de volgende uitkomsten:

Schadevoorziening bruto

in duizenden euro's			
	jaarrekening	best estimate berekening	verschil
	€	€	€
Motorrijtuigen WA	78.529	76.750	1.779
Motorrijtuigen Casco	1.815	1.105	710
Ongevallen en ziekte	4.860	4.399	461
Brand	4.836	4.092	744
Overige schadebranches	5.682	4.255	1.427
	95.722	90.601	5.121

Schadevoorziening netto

in duizenden euro's			
	jaarrekening	best estimate berekening	verschil
	€	€	€
Motorrijtuigen WA	71.135	69.383	1.752
Motorrijtuigen Casco	1.815	1.105	710
Ongevallen en ziekte	4.860	4.399	461
Brand	4.836	4.092	744
Overige schadebranches	4.983	3.557	1.426
	87.629	82.536	5.093

De risicomarge is berekend volgens de Solvency II-systematiek. 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		
	2017	2016
	€	€
Stand per 1 januari	5.554	5.725
Mutaties in het boekjaar:		
- Waardering gebouwen en terreinen	33	15
- Waardering beleggingen	285	-441
- Waardering egalisatiereserve	223	243
- Waardering materiaal vaste activa	-20	100
- Waardering immateriële vaste activa	0	-88
Stand per 31 december	6.075	5.554

Overige voorzieningen

Het verloop van deze post is als volgt:

	2017	2016
	€	€
Stand per 1 januari	178	107
Uitkeringen	-16	-23
Dotaties	18	94
Stand per 31 december	180	178

Dit betreft een voorziening voor jubileumuitkeringen voor medewerkers. Hiervan heeft € 19.000,- een looptijd korter dan één jaar en € 161.000 een looptijd tussen één en vijf jaar.

12 Schulden

Schulden uit directe verzekering

	31-12-2017	31-12-2016
	€	€
Verzekeringnemers	36.732	36.643
Tussenpersonen	44	45
	36.776	36.688

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

Schulden uit herverzekering

	31-12-2017	31-12-2016
	€	€
Motorrijtuigen	133	251
Ongevallen en ziekte	189	158
Brand	80	96
Overige schadebranches	14	56
	416	561

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

Overige schulden

	31-12-2017	31-12-2016
	€	€
Crediteuren	520	224
Loonheffing	1.342	1.656
Pensioenen	290	290
Vennootschapsbelasting	1.861	0
Overige belastingen	12	14
Reservering vakantiegeld	858	805
	4.883	2.989

De schuld ter zake van pensioenen betreft voorwaardelijke toezeggingen aan (ex-)werknemers. Een eventueel overschot op de oorspronkelijk in 2008 opgenomen verplichting wordt ten gunste van het indexatiedepot afgestort bij de pensioenverzekeraar. Het resterende saldo van dit oorspronkelijke bedrag is eind 2017 € 290.150 (2016: € 290.150).

De gehele schuld voor pensioenen heeft een looptijd van tussen de één en vijf jaar.

13 Overlopende passiva

	31-12-2017	31-12-2016
	€	€
Nog te betalen bedragen	870	1.110

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 € 478.000 (eind 2016: € 465.000). Er heeft zich in het boekjaar geen terreurschade binnen deze overeenkomst voorgedaan.

Operationele leasing

De verplichtingen uit hoofde van autoleasing bedragen in totaal € 7.000. Deze vervalt binnen één jaar

TOELICHTING OP DE GECONSOLIDEERDE WINST- EN VERLIESREKENING 2017

15 Resultaat schadeverzekering

in duizenden euro's

	Totaal schadeverzekering		Motorrijtuigen WA		Motorrijtuigen Casco		Ongevallen en ziekte		Brand		Overige branches		
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	
	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€	
Brutopremies	110.409	103.789	41.121	39.078	33.548	31.750	5.717	5.322	21.484	19.860	8.539	7.779	
Uitgaande herverzekeringspremies	5.031	5.560	1.768	1.631	1.185	1.564	189	158	798	990	1.091	1.217	
a	105.379	98.229	39.353	37.447	32.363	30.186	5.528	5.164	20.686	18.870	7.448	6.562	
Wijziging technische voorzieningen													
- bruto	3.778	591	2.909	0	0	0	5	5	590	468	274	118	
- aandeel herverzekeraars	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
b	3.778	591	2.909	0	0	0	5	5	590	468	274	118	
Verdiende premies eigen rekening	a-b	101.600	97.638	36.444	37.447	32.363	30.186	5.523	5.159	20.096	18.402	7.174	6.444
Toegerekende opbrengst uit beleggingen		1.480	938	864	559	181	115	79	45	242	152	114	67
Totaal baten	103.080	98.576	37.308	38.006	32.544	30.301	5.602	5.204	20.338	18.554	7.288	6.511	
Brutoschaden	78.017	87.849	36.484	35.412	22.481	29.909	596	1.580	14.321	15.806	4.135	5.142	
Aandeel herverzekeraars	-1.091	-10.537	-320	-181	0	-4.418	0	0	-421	-4.833	-350	-1.105	
c	76.926	77.312	36.164	35.231	22.481	25.491	596	1.580	13.900	10.973	3.785	4.037	
Wijziging technische voorzieningen													
- bruto	336	5.811	5.663	-1.008	-614	432	-513	2.141	-4.609	4.269	409	-23	
- aandeel herverzekeraars	2.058	-1.916	1.745	-3.668	0	318	0	0	0	842	313	592	
d	2.394	3.895	7.408	-4.676	-614	750	-513	2.141	-4.609	5.111	722	569	
Schaden eigen rekening	c+d	79.320	81.207	43.572	30.555	21.867	26.241	83	3.721	9.291	16.084	4.507	4.606
Acquisitiekosten		4.310	4.834	1.547	1.854	1.373	1.495	234	255	852	911	304	319
Bedrijfskosten		21.457	21.445	7.467	7.942	6.691	6.531	1.194	1.164	4.460	4.263	1.645	1.545
Totaal lasten	105.087	107.486	52.586	40.351	29.931	34.267	1.511	5.140	14.603	21.258	6.456	6.470	
Resultaat technische rekening schadeverzekering	-2.007	-8.910	-15.278	-2.345	2.613	-3.966	4.091	64	5.735	-2.704	832	41	

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 31-12-2016	betaalde schaden	voorziening 31-12-2017	schade- resultaat
	€	€	€	€
t/m 2013	25.360	4.304	23.866	-2.810
2014	14.976	2.665	9.140	3.171
2015	13.837	3.763	11.952	-1.878
2016	31.366	16.115	15.392	-141
Totaal	85.539	26.847	60.350	-1.658
2017	0	50.199	27.279	-77.478
Totaal schaden eigen rekening	85.539	77.046	87.629	-79.136

De uitloopresultaten zijn als volgt naar branche te verdelen:

	in duizenden euro's				
	2016	2015	2014	Oude jaren	Totaal
	€	€	€	€	€
Motorrijtuigen WA	-3.265	-2.904	1.026	-2.609	-7.752
Motorrijtuigen Casco	635	25	17	-16	661
Ongevallen en ziekte	721	1.309	-8	-169	1.853
Brand	856	-176	2.030	-37	2.693
Overige branches	912	-132	86	21	887
	-141	-1.878	3.171	-2.810	-1.658

16 Bedrijfskosten

De samenstelling is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2017	2016
	€	€
Personeelskosten	16.700	17.491
Afschrijvingen	1.181	1.518
Overige beheerskosten	8.169	7.430
Totaal bedrijfskosten	26.050	26.439
Toegerekend aan assurantiebemiddeling	-1.314	-1.493
Verwerkt als schadelast	-3.279	-3.501
	21.457	21.445

De samenstelling van de personeelskosten is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2017	2016
	€	€
Lonen en salarissen	11.171	10.353
Sociale lasten	1.708	1.688
Pensioenlasten	1.259	1.554
Overige personeelskosten	2.562	3.896
	16.700	17.491

Personeelsleden

In 2017 waren gemiddeld 211 personeelsleden op fulltimebasis werkzaam (2016: 199).

De verdeling naar afdeling is als volgt:

Directie	2
Kwaliteit, risicobeheer en secretariaat	8
Advies & acceptatie	49
Financiën & Facilitair	12
Informatiemanagement	26
Marketing & Communicatie	5
Schade	78
Stichting Rechtsbijstand ZLM	30
ZLM Preventiefonds BV	1
	211



Oldtimerverzekering

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.

	2017			2016		
	€	€	€	€	€	€
	Deloitte	PWC	DRV	Deloitte	PWC	DRV
Controle van de jaarrekening	100.212			99.220		
QRT toezichtsstaten	46.585			46.585		
Andere controlewerkzaamheden	7.297			7.260	45.662	
Fiscale advisering			22.226			16.209

17 Opbrengst uit beleggingen

	2017		2016	
	€	€	€	€
Resultaat deelnemingen	310		290	
Opbrengst overige beleggingen				
- Huuropbrengst terreinen en gebouwen	670		590	
- Liquide middelen/termijnbetaling	901		1.804	
	1.571		2.394	
Gerealiseerde winst op overige financiële beleggingen	27.969		12.221	
Niet-gerealiseerde winst op overige financiële beleggingen				
- Niet-gerealiseerde winst vorderingen op deelnemingen	1.199		0	
- Niet-gerealiseerde winst overige financiële beleggingen	668		5.743	
	1.867		5.743	
	31.717		20.648	

18 Beleggingslasten

	2017		2016	
	€	€	€	€
Resultaat deelnemingen		74		44
Beheerskosten en rentelasten		170		175
Gerealiseerd verlies op beleggingen		4.683		4.736
Niet-gerealiseerd verlies op beleggingen				
- Waardevermindering terreinen en gebouwen	189		262	
- Niet-gerealiseerd verlies vorderingen op deelnemingen	0		1.290	
- Niet-gerealiseerd verlies overige financiële beleggingen	10.150		249	
		10.339		1.801
		15.265		6.756

19 Toegerekende opbrengst beleggingen

	2017		2016	
	€	€	€	€
Toerekening aan de technische rekening		1.480		938
Toerekening aan de niet-technische rekening		14.972		12.954
		16.452		13.892

20 Andere baten

De samenstelling is als volgt:

	2017		2016	
	€	€	€	€
Ontvangen provisie uit hoofde van assurantiebemiddeling		1.670		1.763
Toegerekende bedrijfskosten		-1.314		-1.493
		356		270
Baten uit hoofde van rechtsbijstand		0		0
Diversen		7		30
		363		300

21 Andere lasten

De samenstelling is als volgt:

	2017		2016	
	€	€	€	€
Diversen		21		248
		21		248

22 Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening

	2017		2016	
	€	€	€	€
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen		13.307		4.096
Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening		3.569		1.080
Effectief belastingtarief		26,8		26,4
Toepasselijk belastingtarief		25,0		25,0

Als gevolg van permanente verschillen tussen de commerciële en de fiscale winstberekening is het effectieve belastingtarief hoger dan 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 € 453.317 (waarvan € 36.763 pensioenpremie). De aan directie verstrekte hypothecaire lening bedragen € 250.000 tegen 3% 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 en volgt de salarisontwikkeling uit de cao voor het verzekeringsbedrijf. Aan de leden van de Raad van Commissarissen is in 2017 totaal € 96.386 vergoeding verstrekt.

ENKELVOUDIGE BALANS PER 31 DECEMBER 2017

(na resultaatbestemming)

in duizenden euro's

ACTIVA	Ref.	31 december 2017		31 december 2016	
		€	€	€	€
Immateriële vaste activa					
Computersoftware		0		0	
			0		0
Beleggingen	24				
Terreinen en gebouwen		7.140		7.140	
Beleggingen in groepsmaatschappijen en deelnemingen		1.123		915	
Vorderingen op deelnemingen		818		758	
Overige financiële beleggingen		347.964		332.420	
			357.045		341.233
Vorderingen					
Vorderingen uit directe verzekeringen		10.316		8.173	
Vorderingen uit herverzekering		0		52	
Overige vorderingen		156		5.326	
			10.472		13.551
Overige activa					
Materiële vaste activa		3.159		3.346	
Liquide middelen		52.540		47.053	
			55.699		50.399
Overlopende activa	25				
Lopende rente en huur		2		46	
Overlopende acquisitiekosten		418		389	
Overige overlopende activa		718		1.012	
			1.138		1.447
			424.354		406.630

in duizenden euro's

PASSIVA	Ref.	31 december 2017		31 december 2016	
		€	€	€	€
Eigen vermogen	26				
Algemene reserve		273.291		263.486	
Herwaarderingsreserve		342		490	
			273.633		263.895
Technische voorzieningen					
Voor niet-verdiende premies en lopende risico's					
- bruto		13.961		10.183	
- aandeel herverzekeraars		0		0	
			13.961		10.183
Voor te betalen schaden/uitkeringen					
- bruto		95.722		95.690	
- aandeel herverzekeraars		-8.093		-10.151	
			87.629		85.539
			101.590		95.722
Voorzieningen					
Voor belastingen		6.075		5.554	
Overige voorzieningen		180		178	
			6.255		5.732
Schulden	27				
Schulden uit directe verzekering		36.723		36.624	
Schulden uit herverzekering		416		561	
Overige schulden		4.883		2.989	
			42.022		40.174
Overlopende passiva			854		1.107
			424.354		406.630

ENKELVOUDIGE WINST- EN VERLIESREKENING OVER 2017

Technische rekening schadeverzekering

in duizenden euro's

Ref.	2017		2016	
	€	€	€	€
Brutopremies	110.409		103.789	
Uitgaande herverzekeringspremies	-5.031		-5.560	
a	105.378		98.229	
Wijziging technische voorzieningen niet-verdiende premies en lopende risico's				
- bruto	3.778		591	
- aandeel herverzekeraars	0		0	
b	3.778		591	
Verdiende premies eigen rekening a-b	101.600		97.638	
Toegerekende opbrengst uit beleggingen	1.480		938	
Totaal baten	103.080		98.576	
Brutoschaden	78.137		87.963	
Aandeel herverzekeraars	-1.091		-10.537	
c	77.046		77.426	
Wijziging voorzieningen voor te betalen schaden/uitkeringen				
- bruto	336		5.811	
- aandeel herverzekeraars	2.058		-1.916	
d	2.394		3.895	
Schaden eigen rekening c+d	79.440		81.321	
Acquisitiekosten	4.310		4.834	
Bedrijfskosten 29	21.130		21.445	
Totaal lasten	104.880		107.600	
Resultaat technische rekening schadeverzekering	-1.800		-9.024	

Niet-technische rekening

in duizenden euro's

Ref.	2017		2016	
	€	€	€	€
Resultaat technische rekening schadeverzekering a	-1.800		-9.024	
Opbrengsten uit beleggingen 30				
Resultaat deelnemingen	430		404	
Opbrengst overige beleggingen	1.571		2.394	
Gerealiseerde winst op beleggingen	27.969		12.221	
Niet-gerealiseerde winst op beleggingen	29.970		15.019	
	1.740		5.743	
	31.710		20.762	
Beleggingslasten 31				
Resultaat deelnemingen	274		44	
Beheerskosten en rentelasten	169		175	
Gerealiseerd verlies op beleggingen	4.683		4.736	
Niet-gerealiseerd verlies op beleggingen	5.126		4.955	
	10.339		1.801	
	15.465		6.756	
	16.245		14.006	
Toegerekende opbrengst beleggingen overgeboekt naar technische rekening schadeverzekering 32	1.480		938	
	14.765		13.068	
Andere baten 33	363		300	
Andere lasten	-21		-248	
Resultaat niet-technische rekening schadeverzekering b	15.107		13.120	
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen a+b	13.307		4.096	
Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening	-3.569		-1.080	
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening na belastingen	9.738		3.016	

TOELICHTING OP DE ENKELVOUDIGE BALANS PER 31 DECEMBER 2017

Slechts posten die afwijken van de geconsolideerde cijfers worden toegelicht.

24 Beleggingen

Vorderingen op deelnemingen

Het verloop van de post is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2017	2016
	€	€
Stand per 1 januari	758	1.281
Verstrekingen	511	767
Afwaarderingen	-451	-1.290
Stand per 31 december	818	758

25 Overlopende activa

	in duizenden euro's	
	31-12-2017	31-12-2016
	€	€
Lopende rente	2	46
Acquisitiekosten	418	389
Vooruitbetaalde kosten	714	1.012
Overige overlopende activa	4	0
	1.138	1.447

26 Eigen vermogen

	in duizenden euro's	
	31-12-2017	31-12-2016
	€	€
Algemene reserve	273.291	263.486
Herwaarderingsreserve	342	409
	273.633	263.895

Algemene reserve

Het verloop van de algemene reserve is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2017	2016
	€	€
Stand per 1 januari	263.486	259.817
Resultaatbestemming boekjaar	9.738	3.016
Mutatie herwaarderingsreserve	67	653
Stand per 31 december	273.291	263.486

Er zijn geen wettelijke reserves.

Herwaarderingsreserve

Het verloop van de herwaarderingsreserve is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2017	2016
	€	€
Stand per 1 januari	409	1.062
Herwaarding via algemene reserve	-67	-653
Stand per 31 december	342	409

27 Schulden

Schulden uit directe verzekering

	in duizenden euro's	
	31-12-2017	31-12-2016
	€	€
Verzekeringnemers	36.679	36.579
Tussenpersonen	44	45
	36.723	36.624

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

TOELICHTING OP DE ENKELVOUDIGE WINST- EN VERLIESREKENING 2017

28 Resultaat schadeverzekering

in duizenden euro's

	Totaal schadeverzekering		Motorrijtuigen WA		Motorrijtuigen Casco		Ongevallen en ziekte		Brand		Overige branches		
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	
	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€	
Brutopremies	110.409	103.789	41.121	39.078	33.548	31.750	5.717	5.322	21.484	19.860	8.539	7.779	
Uitgaande herverzekeringspremies	5.031	5.560	1.768	1.631	1.185	1.564	189	158	798	990	1.091	1.217	
a	105.378	98.229	39.353	37.447	32.363	30.186	5.528	5.164	20.686	18.870	7.448	6.562	
Wijziging technische voorzieningen													
- bruto	3.778	591	2.909	0	0	0	5	5	590	468	274	118	
- aandeel herverzekeraars	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
b	3.778	591	2.909	0	0	0	5	5	590	468	274	118	
Verdiende premies eigen rekening	a-b	101.600	97.638	36.444	37.447	32.363	30.186	5.523	5.159	20.096	18.402	7.174	6.444
Toegerekende opbrengst uit beleggingen		1.480	938	864	559	181	115	79	45	242	152	114	67
Totaal baten	103.080	98.576	37.308	38.006	32.544	30.301	5.602	5.204	20.338	18.554	7.288	6.511	
Brutoschaden	78.137	87.963	36.484	35.412	22.481	29.909	596	1.580	14.321	15.806	4.255	5.256	
Aandeel herverzekeraars	-1.091	-10.537	-320	-181	0	-4.418	0	0	-421	-4.833	-350	-1.105	
c	77.046	77.426	36.164	35.231	22.481	25.491	596	1.580	13.900	10.973	3.905	4.151	
Wijziging technische voorzieningen													
- bruto	336	5.811	5.663	-1.008	-614	432	-513	2.141	-4.609	4.269	409	-23	
- aandeel herverzekeraars	2.058	-1.916	1.745	-3.668	0	318	0	0	0	842	313	592	
d	2.394	3.895	7.408	-4.676	-614	750	-513	2.141	-4.609	5.111	722	569	
Schaden eigen rekening	c+d	79.440	81.321	43.572	30.555	21.867	26.241	83	3.721	9.291	16.084	4.627	4.720
Acquisitiekosten		4.310	4.834	1.547	1.854	1.373	1.495	234	255	852	911	304	319
Bedrijfskosten		21.130	21.445	7.350	7.942	6.587	6.531	1.176	1.164	4.395	4.263	1.622	1.545
Totaal lasten	104.880	107.600	52.469	40.351	29.827	34.267	1.493	5.140	14.538	21.258	6.553	6.584	
Resultaat technische rekening schadeverzekering	-1.800	-9.024	-15.161	-2.345	2.717	-3.966	4.109	64	5.800	-2.704	735	-73	

29 Bedrijfskosten

De samenstelling is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2017	2016
	€	€
Personeelskosten	16.700	17.491
Afschrijvingen	1.181	1.518
Overige beheerskosten	7.929	7.430
Totaal bedrijfskosten	25.810	26.439
Toegerekend aan assurantiebemiddeling	-1.314	-1.493
Doorbelast aan Stichting Rechtsbijstand ZLM	-3.279	-3.501
Toegerekend aan ZLM Preventiefonds BV	-87	0
	21.130	21.445

De samenstelling van de personeelskosten is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2017	2016
	€	€
Lonen en salarissen	11.171	10.353
Sociale lasten	1.708	1.688
Pensioenlasten	1.259	1.554
Overige personeelskosten	2.562	3.896
	16.700	17.491

Personeelsleden

In 2017 waren gemiddeld 211 personeelsleden op fulltimebasis werkzaam (2016: 199).

30 Opbrengst uit beleggingen

	in duizenden euro's	
	2017	2016
	€	€
Resultaat deelnemingen	430	404
Opbrengst overige beleggingen		
- Huuropbrengst terreinen en gebouwen	670	590
- Liquide middelen/termijnbetaling	901	1.804
	1.571	2.394
Gerealiseerde winst op overige financiële beleggingen	27.969	12.221
Niet-gerealiseerde winst op overige financiële beleggingen		
- Niet-gerealiseerde winst vorderingen op deelnemingen	1.072	0
- Niet-gerealiseerde winst overige financiële beleggingen	668	5.743
	1.740	5.743
	31.710	20.762

31 Beleggingslasten

	in duizenden euro's	
	2017	2016
	€	€
Resultaat deelnemingen	274	44
Beheerskosten en rentelasten	169	175
Gerealiseerd verlies op beleggingen	4.683	4.736
Niet-gerealiseerd verlies op beleggingen		
- Waardeverminderingen terreinen en gebouwen	189	262
- Niet-gerealiseerd verlies vorderingen op deelnemingen	0	1.290
- Niet-gerealiseerd verlies overige financiële beleggingen	10.150	249
	10.339	1.801
	15.465	6.756

32 Toegerekende opbrengst beleggingen

in duizenden euro's

	2017	2016
	€	€
Toerekening aan de technische rekening	1.480	938
Toerekening aan de niet-technische rekening	14.765	13.068
	16.245	14.006

33 Andere baten

De samenstelling is als volgt:

in duizenden euro's

	2017	2016
	€	€
Ontvangen provisie uit hoofde van assuratiebemiddeling	1.670	1.763
Toegerekende bedrijfskosten	-1.314	-1.493
	356	270
Diversen	7	30
	363	300

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.

RESULTAATBESTEMMING

Het batig saldo 2016 van € 3.016.000 is toegevoegd aan de algemene reserve. De directie stelt voor om de winst van 2017 ad € 9.738.000 eveneens toe te voegen aan de algemene reserve. Vooruitlopend op de vaststelling door de Algemene Ledenvergadering is dit voorstel al in de jaarrekening verwerkt.

Goes, 23 april 2018

Directie

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

Raad van Commissarissen

mr. F.A.M. van den Heuvel
mw. drs. J. de Koeijer
ir. J.W. de Kater
drs. E.M.H. Resink RC
mw. C.M. Westdijk-Wilkes MBA/MSM

CONTROLEVERKLARING VAN DE ONAFHANKELIJKE ACCOUNTANT

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

Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen jaarrekening 2017

Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening 2017 van Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A. te Goes gecontroleerd.

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 2017, en van het resultaat over 2017 in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW.

De jaarrekening bestaat uit:

1. De geconsolideerde en enkelvoudige balans per 31 december 2017;
2. De geconsolideerde en enkelvoudige winst-en-verliesrekening over 2017;
3. De toelichting met een overzicht van de belangrijkste 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.

Materialiteit

Op basis van onze professionele oordeelsvorming hebben wij de materialiteit voor de jaarrekening als geheel bepaald op € 6.500.000. De materialiteit is gebaseerd op het eigen vermogen. 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 € 325.000 rapporteren, alsmede kleinere afwijkingen die naar onze mening om kwalitatieve redenen relevant zijn.

Overzicht materialiteit	
Materialiteit voor de jaarrekening als geheel	€ 6.500.000
Basis voor de materialiteit	2,4% van het eigen vermogen
Rapportagetolerantie voor geconstateerde afwijkingen	€ 325.000

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. 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.

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.

Onderstaande visualisatie is een schematische weergave van onze controleaanpak, waarna de kernpunten worden uitgewerkt.



Beschrijving van het kernpunt	De wijze waarop dit kernpunt door ons is gecontroleerd
<p>Waardering overige financiële beleggingen</p> <p>De overige financiële beleggingen vormen een omvangrijke post binnen de balans van Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A., met een omvang van € 348,0 mln. Dit betreft 82,0% van het balanstotaal. Er is een risico dat de overige financiële beleggingen in de jaarrekening foutief zijn weergegeven, als gevolg van een onjuiste waardering per balansdatum.</p>	<p>Om het risico te ondervangen, hebben wij onder meer de volgende werkzaamheden verricht:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beoordelen van de opzet, het bestaan en het toetsen van de werking van de administratieve organisatie en interne controle middels de toetsing van de aanwezige ISAE3402-rapportage van de vermogensbeheerder; • Gegevensgerichte werkzaamheden, waaronder cijferbeoordelingen en detailcontroles; • Kennisnemen van de analyse van verschillen in de waardering (op stukniveau) door vermogensbeheerder en de custodian; • Eigen toetsing van de waardering van de beleggingen, waarbij specifiek aandacht is besteed aan de waardering van de beleggingen zonder marktwaardering; • Toetsing van de mutaties (in aantallen) van de beleggingen. <p>Verder hebben wij de opgenomen toelichtingen, onder noot 2.6 en noot 5, in de jaarrekening beoordeeld.</p>
<p>Juistheid Solvency II ratio</p> <p>Vanaf boekjaar 2016 is de Solvency II ratio opgenomen in de toelichting op de jaarrekening. Voor ZLM bedraagt deze per 31-12-2017 393%. Dit percentage komt tot stand door de balans te herrekenen naar marktwaarde en deze marktwaarde te delen door de berekende benodigde solvabiliteit.</p> <p>Zowel de marktwaardebalans als de berekende benodigde solvabiliteit omvatten belangrijke assumpties die de ratio sterk kunnen beïnvloeden alsmede complexe berekeningen. Het risico bestaat dat de berekende solvabiliteitsratio te hoog is weergegeven.</p>	<p>Om het risico te ondervangen, hebben wij onder meer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De opzet en het bestaan van de beheersingsmaatregelen rondom de totstandkoming van de Solvency II ratio beoordeeld; • Overwegingen van het management met betrekking tot parameters en interpretaties getoetst; • Gegevensgerichte werkzaamheden uitgevoerd met betrekking tot de bepaling van het beschikbare kapitaal (EOF), waaronder het beoordelen van de juistheid en volledigheid van de financiële aanpassingen van de statutaire balans naar de marktwaardebalans. • Gegevensgerichte werkzaamheden uitgevoerd met betrekking tot de bepaling van de technische voorziening, waaronder het toetsen van de juistheid en volledigheid van de reclassificaties en de vervalmomenten van de kasstromen; • De benodigde data van de verschillende SCR berekeningen getoetst op juistheid en volledigheid; • De juiste toepassing van standaardformules gecontroleerd.

Beschrijving van het kernpunt	De wijze waarop dit kernpunt door ons is gecontroleerd
<p>Toereikendheid van de technische voorziening voor te betalen schaden/uitkeringen</p> <p>Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A. heeft een technische voorziening van € 87,6 mln. netto. Dit betreft 20,6% 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 factoren als: sociale, economische en demografische trends, inflatie, beleggingsrendementen, het gedrag van polishouders en aannames over de ontwikkeling van sterfte.</p> <p>Het gebruik 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.</p> <p>Er bestaat een risico dat de voorziening voor te betalen schades motorrijtuigen, brand en overige schadebranches onvolledig is, dan wel onjuist gewaardeerd is.</p> <p>Specifiek verwijzen wij naar noot 2.11 technische voorzieningen en noot 10 technische voorzieningen.</p>	<p>Om het risico te ondervangen, hebben wij onder meer de volgende werkzaamheden verricht:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het beoordelen van de opzet en het bestaan, en het toetsen van de werking van de administratieve organisatie en interne controle van de totstandkoming van de technische voorzieningen; • Het uitvoeren van verschillende detailcontroles, waaronder detailwaarnemingen op schadedossiers; • Voortgezette controle aan de hand van binnengekomen schades en uitbetalingen in het nieuwe jaar; • Het kritisch beoordelen van de gehanteerde uitgangspunten en resultaten, waarbij actuarieel specialisten zijn ingezet ter ondersteuning van het controleteam; • De door Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A. per jaareinde opgestelde toereikendheidstoets in overeenstemming met de Wet op het financieel toezicht (Wft) is beoordeeld. Onze werkzaamheden inzake de toereikendheidstoets omvatten het beoordelen van de redelijkheid van geprojecteerde toekomstige kasstromen, en het kritisch reviewen van gehanteerde assumpties. <p>Wij hebben tevens gegevensgerichte werkzaamheden uitgevoerd met betrekking tot de betrouwbaarheid van de informatie afkomstig uit de IT-systemen. Verder hebben wij de in de jaarrekening opgenomen toelichtingen beoordeeld.</p>

Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen andere informatie

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

- Kerncijfers;
- Directieverslag;
- De overige gegevens.

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

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

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

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

De directie is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie, waaronder de kerncijfers, het directieverslag 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 ledenvergadering op 16 juni 2016 benoemd als accountant van Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A. vanaf de controle van het boekjaar 2016, en zijn sinds die datum tot op heden 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 als 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 genoemd verslaggevingsstelsel 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 gereede 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 de 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 audit- en risicobeheercommissie 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, 23 april 2018
Deloitte Accountants B.V.

C.J. de Witt RA