

Jaarverslag 2018



JAARVERSLAG 2018

ZLM Verzekeringen

INHOUD

Over dit verslag	5
Profiel ZLM Verzekeringen	7
Kerncijfers	8
Directieverslag	10
Het jaar 2018	10
Financiële resultaten	14
Duurzaam beleggen	20
Strategische positie van ZLM Verzekeringen	22
Toekomstparagraaf	25
Organisatie van ZLM	26
Organisatieschema	28
Risicobeheer	30
Epiloog	39
Verslag van de Raad van Commissarissen	40
Algemene Ledenvergadering	45
Jaarrekening	46
Geconsolideerde balans per 31 december 2018	46
Geconsolideerde winst- en verliesrekening over 2018	48
Geconsolideerd kasstroomoverzicht 2018	50
Toelichting op de geconsolideerde jaarrekening	52
Toelichting op de geconsolideerde balans per 31 december 2018	60
Toelichting op de geconsolideerde winst- en verliesrekening 2018	74
Enkelvoudige balans per 31 december 2018	82
Enkelvoudige winst- en verliesrekening over 2018	84
Toelichting op de enkelvoudige balans per 31 december 2018	86
Toelichting op de enkelvoudige winst- en verliesrekening 2018	90
Ondertekening van de jaarrekening	94
Overige gegevens	95
Statutaire regeling resultaatbestemming	95
Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	95

Thema 2018

Het thema van dit jaarverslag is vitaliteit. ZLM vindt vitaliteit belangrijk. Bevlogen en gezonde medewerkers, dat is wat ZLM graag ziet. Medewerkers kunnen deelnemen aan een programma waar praktische tools, technieken, adviezen en handvaten op het gebied van vitaliteit aan bod komen die direct toepasbaar zijn. In dit jaarverslag staan enkele onderwerpen kort toegelicht.

OVER DIT VERSLAG

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, toezichhouders, brancheleden en andere geïnteresseerden kunnen in dit jaarverslag kennis nemen van het jaar 2018. We delen niet alleen de cijfers en onze plannen met u, maar ook welke risico's wij zien en hoe wij hiermee omgaan. En vanaf dit jaar rapporteren wij uitgebreider over onze beleggingen, met name hoe wij invulling geven aan duurzaam beleggen.

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 vitaliteit.

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

ZLM VERZEKERINGEN, OPGERICHT 1 JANUARI 1951

Cereshof 2, 4463 XH Goes

Postbus 70, 4460 BA Goes



GEZONDE VOEDING

Een goede maaltijd draagt bij aan vitaliteit. In ons bedrijfsrestaurant bieden wij onze medewerkers elke dag een gezonde lunch aan, waarna ze weer vol energie aan de slag kunnen.

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 2019 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, rechtsbijstand en vanaf 2019 ook de fietsverzekering. 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 2018 heeft ZLM verzekeringen een premie-omzet van ruim 121 miljoen euro, zijn er ruim 247.000 klanten bij ZLM verzekerd en werken er 247 mensen. De vestigingsplaats is Goes. Vanuit twee kantoren aan de Cereshof geven de medewerkers inhoud 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 in 2018 het resultaat is geweest.

KERNCIJFERS

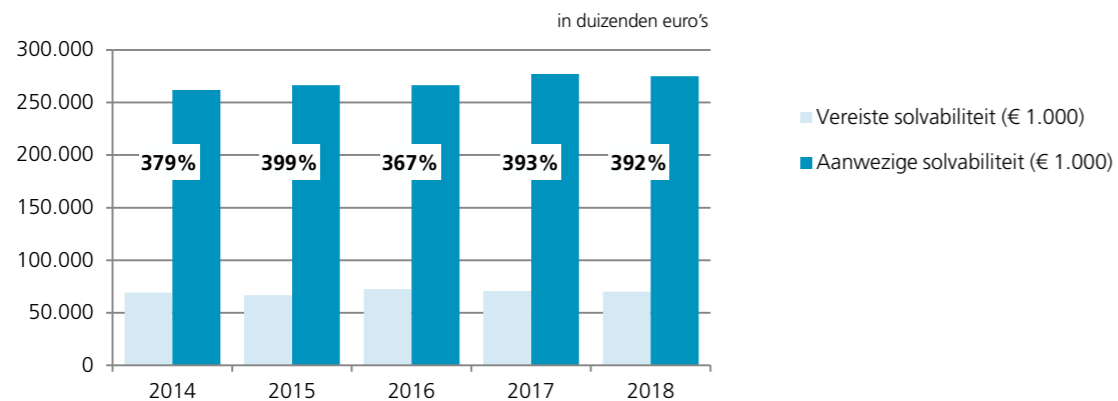
op basis van de geconsolideerde jaarrekening
in duizenden euro's

	2018	2017	2016	2015	2014
Brutopremies	121.486	110.409	103.789	99.455	94.613
Resultaat technische rekening	3.719	-2.007	-8.910	3.892	7.045
Resultaat na belastingen	1.756	9.738	3.016	413	22.990
Eigen vermogen	275.389	273.633	263.895	260.879	260.466
Technische voorzieningen	107.287	101.590	95.722	91.863	93.216
Beleggingen	355.151	356.227	340.475	340.178	335.356
Solvabiliteitsratio Solvency II	392%	393%	367%	399%	379%
Schaderatio	74,5%	78,1%	83,2%	69,4%	70,0%
Combined ratio (schade eigen rekening + bedrijfskosten+acquisitiekosten/ verdiende premie)	98,1%	103,4%	110,1%	96,4%	98,1%
ZLM enkelvoudig	97,9%	103,2%	110,2%	94,9%	96,1%
Resultaat technische rekening in % verdiende premie	3,2%	-2,0%	-9,1%	4,1%	6,1%
ZLM enkelvoudig	3,5%	-1,8%	-9,2%	5,6%	9,2%

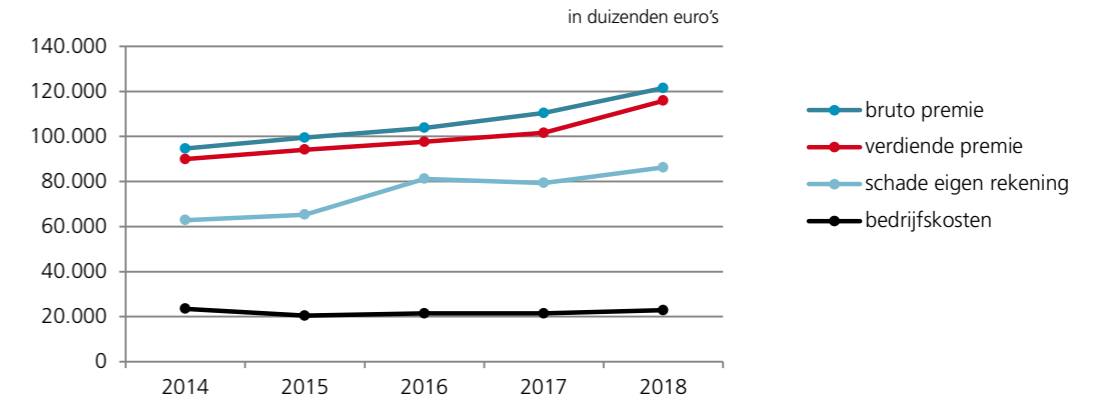
Medewerkers	2018	2017	2016	2015	2014
- ZLM in personen*	247	242	228	214	200
- ZLM in mensjaren*	216	211	199	188	176

* inclusief Stichting Rechtsbijstand ZLM en ZLM Preventiefonds BV

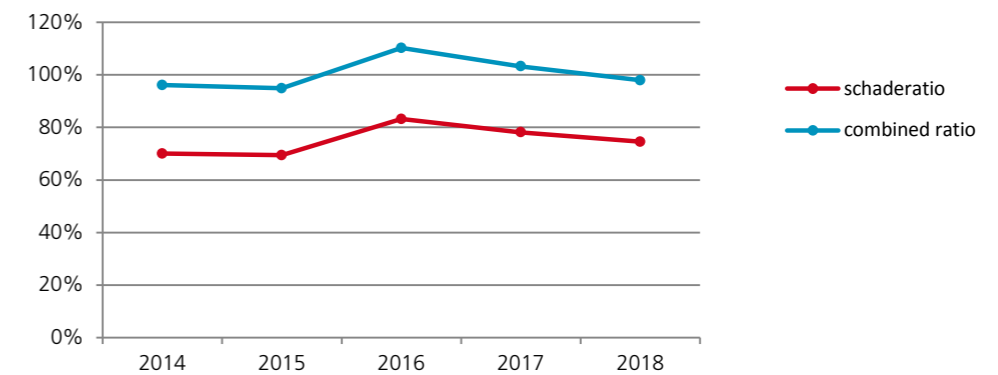
Ontwikkeling solvabiliteitspositie



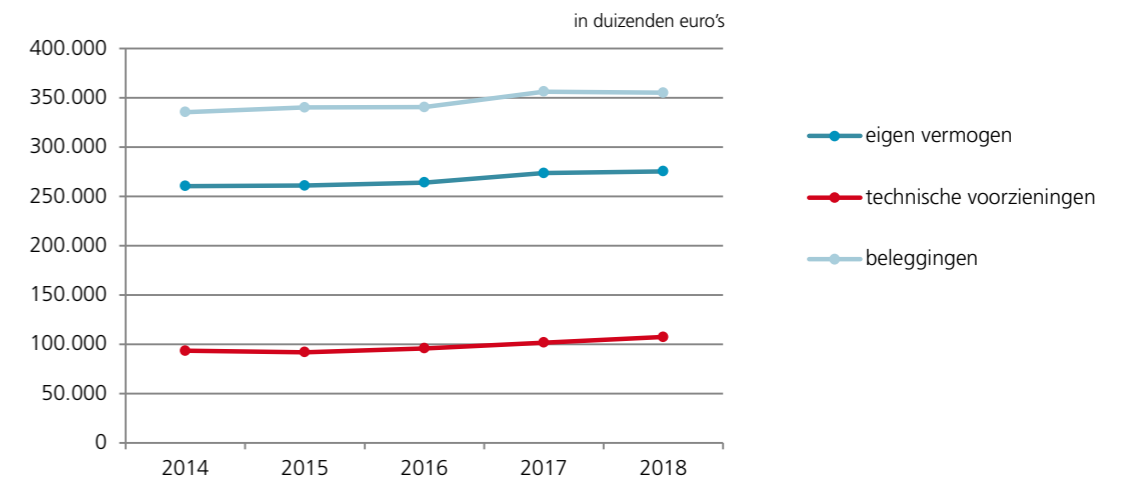
Ontwikkeling premie, schade en bedrijfskosten



Ontwikkeling schaderatio en combined-ratio



Ontwikkeling eigen vermogen, technische voorzieningen en beleggingen



HET JAAR 2018

We kijken terug op een positief jaar. De strategische doelstellingen zijn op alle onderdelen ruimschoots gehaald. We kijken dan ook met tevredenheid terug. Opnieuw zijn we uitgeroepen tot meest klanttevreden verzekeraar, tot beste werkgever in onze sector en kennen we een hoog solvabiliteitspercentage. Het resultaat voor belastingen komt dit jaar uit op € 0,4 miljoen. Voor een onderlinge een mooi resultaat. Zeker als het technisch resultaat de belangrijkste bijdrage hieraan levert.

Het thema voor dit jaarverslag is vitaliteit. Vitaliteit is in. De overheid geeft er veel aandacht aan, denk aan het Nationaal Preventieakkoord (aanpak roken, overgewicht en probleemdrinken). Veel organisaties zijn zich er meer en meer van bewust dat vitale werknemers in veel opzichten goed is. Maar ook burgers zijn steeds meer ontvankelijk voor initiatieven op het gebied van Vitaliteit.

We kunnen met een gerust hart zeggen dat ZLM Verzekeringen een vitaal bedrijf is. Vitaal in financieel opzicht. We hebben één van de hoogste solvabiliteitscijfers van de Nederlandse verzekeraars. Ons eigen vermogen is robuust genoeg om hele grote incidenten (in de natuur of op de beurzen) op te vangen. Het feit dat we een Onderlinge zijn en geen aandeelhouders kennen, speelt hierin zeker een rol: batige saldi worden al jarenlang aan de reserves toegevoegd. Met deze reserves investeren we in het laag houden van de premie, in onze dienstverlening en in de toekomst. Eén van de manieren waarop wij dit doen is door de aankoop van het perceel naast ons kantoor. In 2018 is deze aankoop afgerond en in 2019 worden de plannen voor het realiseren van een Veiligheidspark en het uitbreiden van ons kantoor verder uitgewerkt. Het Veiligheidspark is bedoeld om de vele trainingen die wij nu al organiseren voor klanten en scholieren meer op eigen locatie te kunnen geven. Dat biedt ons de mogelijkheid om de thema's Veiligheid en Vitaliteit een invulling te geven die bij ons past. De oprichting van een apart Preventiefonds is hiervan een bewijs: in dit fonds zijn gelden beschikbaar om activiteiten op gebied van bewustwording en gedragsverandering vorm en inhoud te geven.

Op langere termijn zien wij hierin mogelijkheden om onze dienstverlening uit te breiden. We zijn als verzekeraar uiteraard een financiële instelling, maar wel een instelling waar dienstverlening bovenaan staat. En hoe kunnen we nu in een wereld waar van alles gebeurt (technologische ontwikkelingen, klimaatveranderingen, mensen die langer thuis willen blijven wonen, etc), inspelen op de veranderende behoeften die dit met zich meebrengen? In ons strategisch plan dat eind 2017 is gepresenteerd en in lunchsessies aan onze medewerkers is toegelicht, kozen we voor drie pijlers:

- uitbreiding activiteiten schadeverzekeraar;
- preventie;
- uitbreiding dienstverlening.

Aan de eerste pijler is het afgelopen jaar onder andere gewerkt door de introductie van een nieuwe fietsverzekering op 1 januari 2019. Wat preventie betreft is er zojuist al het nodige genoemd. In het streven naar uitbreiding van onze dienstverlening is in 2018 een grote stap gezet door de lancering van Eva regelt!. Dit is een organisatie die mantelzorgers ondersteunt in hun taken. Niet de mantelzorg zelf, maar het regelen van alles eromheen. Wij geloven dat dit een behoefte is die bij vervulling bijdraagt aan het langer thuis kunnen blijven wonen. Daarom participeren wij in deze startup.

In 2018 is een dashboard ontwikkeld dat de stand van zaken toont op de status van onze strategische doelstellingen. Op veel onderdelen is de doelstelling gehaald en blijft het zaak om het niveau dat bereikt is te handhaven. Dit bespreken wij met onze medewerkers zodat iedereen op de hoogte is van de stand van zaken rondom onze belangrijkste twee strategische doelstellingen: klanttevredenheid en medewerkerstevredenheid.



De score op klanttevredenheid is het resultaat van het onderzoek dat het Verbond van Verzekeraars heeft uitgevoerd. De 8,3 van medewerkerstevredenheid is de score van het onderzoek dat de basis is voor de verkiezing van beste werkgever van Nederland. Bij organisatieverbetering laten we het aantal gerealiseerde verbeterpunten zien en tot slot bij continuïteit staat ons solvabiliteitspercentage.

Klanten

Wij vonden het dit jaar best spannend hoe onze klanttevredenheid zich zou ontwikkelen. In het vorig jaarverslag is melding gemaakt van een premieverhoging voor de WA-verzekeringen Motorrijtuigen. Dat was voor het eerst sinds jaren. En ook per 1 januari 2019 was het noodzakelijk om de premies van de autoverzekering (Motorrijtuigen WA en SVI) te verhogen. In ons Financieel Overzicht gaan we hier verder op in. Toch zagen we geen directe invloed op de waardering door onze klanten. Opnieuw zijn we in 2018, voor de 9e keer sinds 9 jaar geleden dit onderzoek startte, uitgeroepen tot de meest klanttevreden verzekeraar van Nederland. Een mooie score van 8,4 geeft uiting aan de waardering die onze klanten hebben voor de dienstverlening die we elke dag weer enthousiast verrichten.

In de Toekomstparagraaf van het vorig jaarverslag noemden wij de lancering van MijnVerzekeringenOpEenRij een mooi landelijk initiatief. ZLM Verzekeringen was hiervoor al gereed en voor onze klanten functioneerde het al. Tot onze teleurstelling hebben enkele grote verzekeraars besloten hun investeringen te staken zodat er voor de organisatie van dit initiatief geen andere mogelijkheid resteerde dan in 2019 de stekker definitief eruit te trekken. We vinden dit een verkeerd signaal: in een tijd van licht herstel van vertrouwen van de klant draagt het niet voldoen aan gewekte verwachtingen niet bij aan dit herstel.

Medewerkers

Wij zien enthousiaste en tevreden medewerkers als een belangrijke voorwaarde voor tevreden klanten. Al jarenlang prediken wij de formule: KTV+MTV=NPS. Klanttevredenheid en Medewerkerstevredenheid leiden tot een positieve NPS-score (een instrument om de mond-tot-mond reclame te meten). Ook op het gebied van medewerkerstevredenheid konden we in 2018 een mooie prijs in ontvangst nemen: Beste Werkgever van Nederland in de financiële sector.

We zijn blij met en dankbaar voor al deze prijzen: toch vinden wij het bijvangst. Het gaat ons niet om de prijs, maar om de achterliggende waarde: tevreden klanten en tevreden medewerkers. Om de tevredenheid van onze medewerkers te vergroten is in 2018 hard gewerkt aan een nieuw digitaal P&O-systeem. De implementatie heeft op 1 januari 2019 plaatsgevonden.

Vaak wordt ons gevraagd hoe we dat toch doen? Het is niet zo dat we om dit te realiseren bewust een cultuurverandering hebben doorgevoerd. Dus om die vraag te beantwoorden hebben wij goed naar andere bedrijven gekeken om te zien wat wij of zij anders doen. Eén van de belangrijkste oorzaken zien wij in het ontbreken van targets: wij kennen geen omzet-, winst- of groeidoelstelling. Een medewerker moet bij ons niet verplicht een minimum aantal polissen verkopen. Ook is er geen maximale tijd voor een telefoongesprek. Dat wil niet zeggen dat wij niets meten of bijhouden, maar we zijn waakzaam om er op te sturen. Het kijken naar je klant of medewerker als een hoeveelheid gegevens draagt niet bij aan het creëren van een sfeer van ruimte, verantwoordelijkheid en creativiteit. Medewerkers die nieuw bij ons komen werken geven vaak mee dat hier echt tijd voor de klant en voor elkaar is. Toch is het van tijd tot tijd goed om de thermometer in een organisatie te stoppen als het gaat om cultuur. In 2018 heeft een uitgebreid cultuuronderzoek plaatsgevonden. Met name ook om de werking van soft controls in kaart te brengen. Een nuttige exercitie die genoeg input oplevert om mee aan de slag te gaan.

Governance

Ook wij kennen voldoende uitdagingen. De belangrijkste is misschien wel de toenemende wet- en regelgeving. Doordat wij nu 3 jaar op rij meer dan 100 miljoen premie-omzet realiseren, vallen wij vanaf 1 januari 2019 in een nieuwe toezichtsklasse (T3) van De Nederlandsche Bank (DNB). Dat betekent dat er vaker uitvragen aan ons gedaan worden over hoe wij bepaalde zaken hebben ingericht en dat er meer overleg plaatsvindt. Verder is in 2018 de implementatie van de invoering van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) afgerond. Al met al kunnen we gerust zeggen dat deze ontwikkelingen eisen stelt aan de inrichting van ons governancestelsel. Vanaf half 2018 is er een Teamleider Staffuncties benoemd. De sleutelfunctie Interne Audit is met behulp van begeleiding van een externe partij naar een hoger niveau getild. Het komende jaar staat de ontwikkeling van ons risicomanagementsysteem op het programma net als de inbedding van het thema Datakwaliteit.

Duurzaamheid

Duurzaamheid en vitaliteit hebben alles met elkaar te maken. Duurzaamheid kent veel definities. Een van de betere is wellicht: het uithoudingsvermogen van mensen, systemen en processen. Duurzaamheid vinden wij bij ZLM Verzekeringen belangrijk. We doen hier al veel aan, maar lieten het tot nu toe weinig zien. Op onze website zullen wij hier de komende tijd meer aandacht aan gaan besteden.

Duurzaamheid kent veel dimensies. Bij ZLM Verzekeringen zien we dat op een aantal gebieden terugkomen:

- beleggingen;
- inzetbaarheid van medewerkers;
- energiebesparende maatregelen in en rondom ons kantoor;
- Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO).

De meeste impact op duurzaamheid heeft misschien wel ons beleggingsbeleid. In dit jaarverslag besteden we er een apart hoofdstuk aan. Dat geldt eveneens voor Duurzame inzetbaarheid: onder het hoofdstuk Organisatie van ZLM geven we inzicht wat wij hier allemaal aan doen.

De eerder genoemde aankoop van het perceel naast ons kantoor is ook nodig om het groeiend aantal medewerkers van goede huisvesting te voorzien. Naast het realiseren van een Veiligheidspark staat daarom ook uitbreiding van ons kantoor en ons bedrijfsrestaurant op het programma. Voor deze uitbreiding hebben wij een aantal uitgangspunten gedefinieerd op het gebied van duurzaamheid:

- Circulair bouwen: zoveel mogelijk hergebruik van materialen.
- Ecologisch/biobased bouwen: zoveel mogelijk werken met materialen uit de biologische cyclus.
- Energieleverend: de op te leveren bebouwing moet energieleverend zijn en indien mogelijk ook een deel van de energievraag van ons bestaande gebouw compenseren.

Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO)

Sinds 2012 kennen wij een werkgroep MVO. Deze werkgroep bestaat uit 9 medewerkers die elk jaar een budget ter beschikking krijgen om aan de hand van kaders projecten of evenementen te sponsoren. Dit moeten dan wel projecten of evenementen zijn die een maatschappelijke relevantie hebben. Het financieren van sportevenementen valt onder de verantwoordelijkheid van onze Marketingafdeling. In 2018 is er voor € 37.500,- bijgedragen aan initiatieven op het gebied van Zorg & Welzijn, Muziek & Cultuur, Onderwijs, Dieren en Natuur. Onder andere organisaties als het Zeeuws Landschap, Brabants Landschap en het Watersnoodmuseum hebben in 2018 een bijdrage ontvangen. Vanaf 2019 is ook het streven om niet alleen financieel maar ook met "handjes" een maatschappelijke bijdrage te leveren.

Onder MVO valt ook onze bijdrage aan het Zeeuws Participatie Fonds (ZPF). We hebben hier ruim een half miljoen euro aan deelneming in zitten. In 2019 is dat nog uitgebreid. Dit fonds, waarin naast ZLM ook de Provincie Zeeland en andere ondernemingen participeren, heeft inmiddels een forse omvang en voorziet startende en doorstartende bedrijven in Zeeland van hoogrisicodragend kapitaal.

Terugkijkend op 2018 kunnen we gerust stellen dat het werken aan vitaliteit ons weer veel energie heeft gegeven. We hebben gebouwd aan het uithoudingsvermogen van onze mensen, systemen en processen en daarmee een bijdrage geleverd aan de tevredenheid van onze klanten. Hun hoge waardering en die van onze medewerkers is het mooiste resultaat waar wij dit jaar op terugkijken.

FINANCIËLE RESULTATEN

Algemeen

Het boekjaar 2018 is afgesloten met een positief resultaat voor belasting van € 0,4 miljoen. Dit resultaat bestaat uit een technische resultaat van € 3,7 miljoen en een negatief niet-technisch resultaat van € 3,3 miljoen.

Het resultaat is € 12,9 miljoen lager dan het resultaat over 2017. Deze daling komt met name door een lager resultaat van de niet-technische rekening van € 18,6 miljoen. Dit verschil is volledig toe te rekenen aan het verschil in de beleggingsrendementen. In 2017 waren deze bijna € 16,5 miljoen positief terwijl de december dip in 2018 heeft geresulteerd in een verlies van € 2,2 miljoen. Het technisch resultaat komt daarentegen € 5,7 miljoen hoger uit dan vorig jaar.

Verzekeringstechnisch gezien was 2018 voor een onderlinge verzekeraar een goed jaar. De combined ratio voor alle verzekeringsbranches komt uit op 98,1%. De branches Motorrijtuigen Casco, Brand en Overige Branches hebben hier positief aan bijgedragen. Motorrijtuigen WA laat, ondanks een premieverhoging per 1 januari 2018, een combined ratio zien van boven de 100%. De combined ratio van branche Ongevallen zit ruim boven de 100%. Dit wordt veroorzaakt door een relatief groot aantal letselslachtoffers dat onder de dekking van het product Schade Verzekering Inzittende (SVI) valt.

Voor 2018 zijn in onderstaande tabel de schaderatio's en netto combined ratio's opgenomen.

	Schaderatio		Combined ratio	
	2018	2017	2018	2017
Motorrijtuigen WA	80,8%	119,6%	103,3%	144,0%
Motorrijtuigen Casco	66,7%	67,6%	89,7%	92,2%
Ongevallen en ziekte	108,5%	1,5%	132,4%	27,0%
Brand	70,3%	46,2%	94,8%	72,3%
Overige branches	57,4%	64,5%	82,5%	91,3%

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

In de volgende paragrafen gaan we nader in op het technische resultaat. Hierbij volgen we, tenzij anders vermeld, de geconsolideerde jaarrekening 2018.

Technisch resultaat

De ontwikkeling van het geconsolideerde technisch resultaat (resultaat schadeverzekering) ten opzichte van 2017 vertoont het volgende beeld:

	in duizenden euro's		
	2018	2017	mutatie
Technisch resultaat	€	€	€
Motorrijtuigen WA	-836	-15.278	14.443
Motorrijtuigen Casco	3.475	2.613	862
Ongevallen en ziekte	-1.784	4.091	-5.875
Brand	1.282	5.735	-4.453
Overige branches	1.582	832	750
	3.719	-2.007	5.726

Baten

In 2018 zette de groei van de bruto premie verder door. In totaal steeg de bruto-premie van € 110,4 miljoen naar € 121,5 miljoen. De totale baten stegen met € 14,3 miljoen ten opzichte van 2017 tot € 117,4 miljoen. De verdiende premie eigen rekening is ten opzichte van 2017 met 14,0% toegenomen. De aan de technische rekening toegerekende beleggingsopbrengsten zijn € 0,1 miljoen hoger dan in 2017. In 2018 is er net als in 2017 toegerekend op basis van een rentepercentage van 0,75%.

De verdiende premie van de branches Motorrijtuigen WA en Casco samen steeg met 17%. WA steeg bruto met € 10,9 miljoen (30%). Naast de premieverhoging per 1 januari 2018 zorgt ook de groei van de portefeuille en de mutatie op de premievoorziening voor deze stijging. Doordat voor 2018 een negatief resultaat was begroot voor Motorrijtuigen WA is eind 2017 een premietekortvoorziening van € 2,9 miljoen opgenomen. Dit bedrag is in 2018 bij de bruto-premie opgeteld. Eind 2018 is er echter een nieuwe premietekortvoorziening van € 0,7 miljoen gevormd. De verdiende premie Casco steeg met € 0,8 miljoen. Het aantal verzekerde voertuigen steeg in 2018 met 1,3% tot 275.289. Het aantal WA-dekkingen nam toe met 1,3%, de cascodekkingen met 1,1% en het aantal beperkt-cascodekkingen met 9,2%. De herverzekeringpremie Motorrijtuigen WA is toegenomen met € 0,5 miljoen mede als gevolg van premiestijgingen in de herverzekeringcontracten. Voor Casco is de herverzekeringpremie met € 0,8 miljoen toegenomen. Deze stijging wordt voornamelijk veroorzaakt door het inkopen van meer herverzekeringdekking voor catastrofe risico's.

Bij de branche Medische Varia komt de premiestijging bijna volledig door het product Schadeverzekering Inzittenden (SVI). Het aantal SVI-polissen steeg in 2018 met 4,7% tot 199.931 polissen. Het streven is om alle WA-verzekerden aan een SVI-polis te helpen zodat bij een ongeval met letsel de verzekerde terecht kan bij de eigen verzekeraar.

De branche Brand laat in 2018 een groei van de verdiende premie zien van 8,6%. De aanhoudende groei van het aantal polissen Woonhuis (6,2%) en Inboedel (6,0%) zorgt voor een stijging van de bruto premie. Bij de prolongatie in mei 2018 zijn geen premiewijzigingen doorgevoerd anders dan de jaarlijkse indexatie. De herverzekeringpremie voor Woonhuis en Inboedel is eveneens behoorlijk toegenomen als gevolg van het inkopen van meer herverzekeringdekking voor catastrofe risico's.

Binnen de categorie Overige branches heeft de AVP (aansprakelijkheidsverzekering particulieren) een groei in aantal polissen laten zien van 5,6%. Het aantal polissen Rechtsbijstand is gegroeid met 5,8%. Beide producten dragen bij aan de groei van de verdiende premie van 8,2% tot € 7,8 miljoen.

Het bedrag aan pakketkorting is hoger dan vorig jaar. In 2018 ontvingen 123.000 klanten, 3.000 meer dan in 2017, een bedrag van in totaal € 8,0 miljoen aan pakketkorting.

De ontwikkeling van de verdiende premie 2018 ten opzichte van 2017 vertoont het volgende beeld:

	in duizenden euro's			
	2018	2017	mutatie	
Verdiende premies	€	€	€	%
Motorrijtuigen WA	47.369	36.444	10.925	30,0%
Motorrijtuigen Casco	33.156	32.363	793	2,5%
Ongevallen en ziekte	5.739	5.523	216	3,9%
Brand	21.815	20.296	1.719	7,5%
Overige branches	7.759	7.174	585	8,2%
	115.838	101.600	14.238	13,8%

Lasten

De schadelast en de bedrijfskosten zijn in totaal € 8,6 miljoen hoger dan in het jaar 2017. De schade eigen rekening is met € 86,3 miljoen € 7,0 miljoen hoger dan in 2017. De schaderatio is op totaalniveau 74,5%. Deze is, met name door de WA-premieaanpassing per 1 januari 2018, beter dan in 2017 (78,1%).

De schadelast is voor Motorrijtuigen WA € 0,5 miljoen hoger en voor Casco € 0,1 miljoen lager dan in 2017. De schadefrequentie Motorrijtuigen is met 13,9% in 2018 gunstiger dan in 2017 (14,3%).

De branche Brand kent ten opzichte van 2017 een stijging van de schadelast met € 6,0 miljoen. Het resultaat werd in 2018 sterk beïnvloed door een zware storm in januari. Deze storm zorgt voor een totale schadelast van € 2,8 miljoen, waarvan € 2,4 miljoen ten laste komt van Woonhuis en Inboedel. Mede als gevolg van de stormschade is de schadefrequentie voor Woonhuis met 16,2% hoger dan in 2017. Ondanks deze storm is de schadefrequentie voor Inboedel van 11,6% lager dan in 2017.

Bij Ongevallen en Ziekte is de schadelast sterk toegenomen. Na een opvallend lage schadelast in 2017, door het voor het eerst apart opnemen van een vordering in verband met verhaalbare SVI schades, laat 2018 een verhoging van de schadelast van € 6,1 miljoen zien. Deze schadelast wordt veroorzaakt door een sterke toename van de schadelast voor het SVI product, mede als gevolg van een aantal ongevallen met zware letselschade.

Bij Overige branches zien we de schadelast afnemen met € 0,2 miljoen tot € 4,3 miljoen. De schadelast op het product rechtsbijstand is € 0,1 miljoen lager dan vorig jaar. Bij de aansprakelijkheidsverzekering is de schadelast € 0,2 miljoen gedaald.

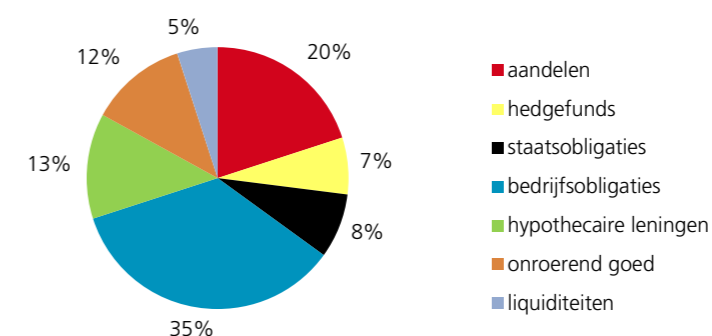
De bedrijfskosten zijn in 2018 met € 1,6 miljoen toegenomen tot € 27,4 miljoen.

Beleggingen

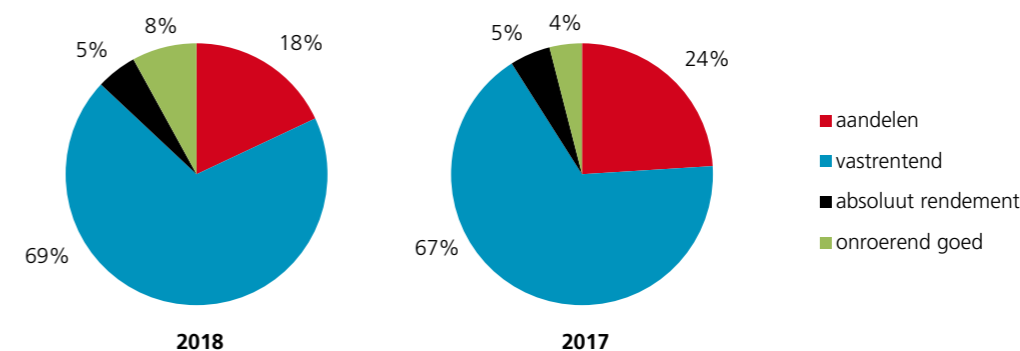
De Overige financiële beleggingen bevat belegd vermogen waarvan het beheer is uitbesteed aan Kempen Capital Management. De beleggingsportefeuille bestaat uit een Matchingportefeuille en een Rendementsportefeuille.

De Matchingportefeuille heeft als doel de technische voorzieningen af te dekken. We doen dit volledig met Nederlandse staatsobligaties met vergelijkbare rentegevoeligheid als de technische voorzieningen. De Matchingportefeuille is eind 2018 € 82,5 miljoen groot.

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

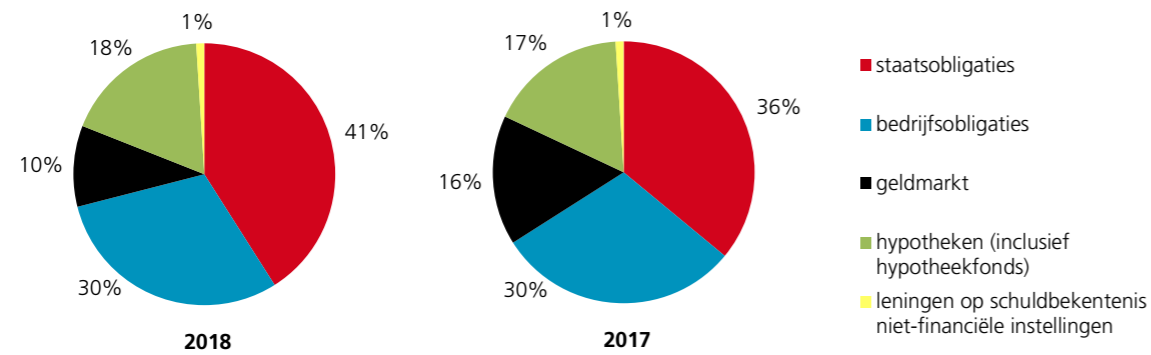


De post overige financiële beleggingen is in 2018 met € 2,5 miljoen afgenomen tot € 345,5 miljoen. De onderverdeling naar de diverse categorieën is weergegeven in de volgende grafieken.



Ten opzichte van eind 2017 is de procentuele onderverdeling naar de verschillende categorieën iets gewijzigd. Er is een kleine verschuiving van aandelen naar onroerend goed.

De vastrentende portefeuille (eind 2018 € 238,0 miljoen en eind 2017 € 233,9 miljoen) is als volgt opgebouwd:



Het aandeel staatsobligaties is, ten koste van geldmarktfondsen, toegenomen van 36% naar 41%.

Eind 2018 kennen de vastrentende waarden de volgende ratings:

	AAA	AA	A	BBB	< BBB	Geen
Staatsobligaties	87,6%	12,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Overige vastrentende waarden	2,1%	9,4%	27,7%	20,6%	1,2%	39,0%

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

	Eind 2018	Eind 2017
Nederland	80%	78%
Frankrijk	10%	11%
Duitsland	7%	8%
Oostenrijk	2%	2%
Finland	1%	1%

In 2018 is € 2,2 miljoen aan verlies op beleggingen geboekt. In 2017 was dit resultaat € 16,5 miljoen positief. Het rendement bedroeg in 2018 0,6% negatief ten opzichte van 4,6% positief in 2017. Overeenkomstig de gekozen systematiek is in 2018 € 1,6 miljoen positief beleggingsresultaat toegerekend aan de technische rekening. Per saldo komt dan € 3,8 miljoen negatief beleggingsresultaat in de niet-technische rekening.

Andere baten en lasten

De opbrengsten uit assurantiebemiddeling komen uit op € 1,9 miljoen. De aan deze opbrengsten toegerekende bedrijfskosten bedragen € 1,4 miljoen. De andere lasten komen uit op € 0,05 miljoen.

Vennootschapsbelasting

Het positieve resultaat voor belasting bedraagt in 2018 € 0,4 miljoen. De vennootschapsbelastingbaten is € 1,4 miljoen en komt door een vrijval van de voorziening voor belastingen. Deze vrijval komt voor € 1 miljoen door een aanpassing van het vennootschapsbelastingtarief van 25% naar 20,5%.

Solvabiliteitspositie

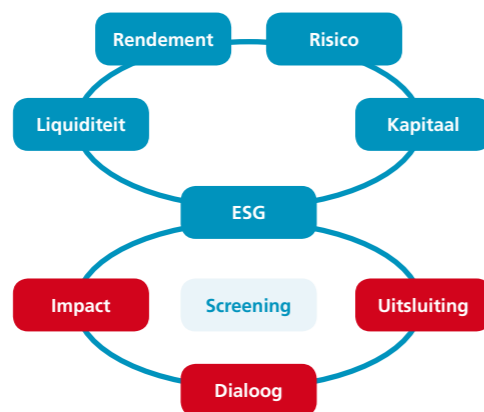
Volgens Solvency II-normen is de vereiste solvabiliteit (SCR) eind 2018 € 70,1 miljoen. De aanwezige solvabiliteit is onder Solvency II € 274,9 miljoen. Dit resulteert in een solvabiliteitsratio van 392%. ZLM acht een solvabiliteitsratio van minimaal 170% van de SCR noodzakelijk.

DUURZAAM BELEGGEN

ZLM Verzekeringen ondersteunt de ontwikkelingen die plaatsvinden op het gebied van verantwoord beleggen. Naast de financiële aspecten vinden wij het belangrijk dat milieu-, sociale en governance-aspecten (ESG) worden meegenomen in de beleggingskeuzes. Zo zijn wij reeds in 2017 begonnen met de inventarisatie van de ESG-karakteristieken van onze portefeuille. Op basis daarvan is destijds direct een aantal traditionele bedrijfsobligatie- en aandelenfondsen omgezet naar ESG-varianten. In 2018 heeft de verzekeringssector het Convenant Internationaal Verantwoord Beleggen (IMVO) ondertekend. Dit was mede aanleiding voor ons om een specifiek ESG beleggingsbeleid op te stellen. In dit beleid onderschrijven wij de Code Duurzaam Beleggen en het IMVO-convenant. De doelstelling ten aanzien van het ESG-beleid is als volgt geformuleerd:

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

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



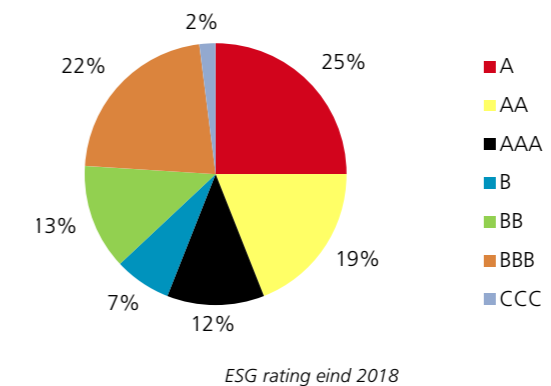
ESG maakt integraal onderdeel uit van het beleggingsproces

Voor de implementatie van het ESG-beleid sluiten wij in sterke mate aan bij de inspanningen van Kempen Capital Management. Wij volgen deze aanpak vanuit de overtuiging dat een gezamenlijke aanpak efficiënter is en tot meer impact leidt. Diverse uitvoeringsvormen kunnen invulling geven aan het ESG-beleid. ZLM heeft gekozen voor screening, uitsluiting en dialoog (engagement). Daarnaast is in 2019 het besluit genomen om over te gaan op impact beleggen. De uitvoeringsvormen worden hierna kort toegelicht. Per jaar wordt er een Jaarverslag Verantwoord Beleggen opgesteld.

Screening

Op kwartaalbasis worden onze beleggingen op look through basis gescreend. De screening vindt plaats naar uitsluitingscriteria, ESG-ratings en UN Global Compact criteria conform MSCI ESG Research.

Eind 2018 was de verdeling van de portefeuille naar de ESG-ratings als volgt:



ESG rating eind 2018

Uitsluiting

Bij uitsluiting wordt niet belegd in bepaalde bedrijven of landen. Dit is feitelijk de meest eenvoudige en goedkoopste uitvoeringsvorm. Een nadeel van uitsluiting is dat niet op directe wijze wordt geprobeerd om het gedrag van ondernemingen in de gewenste richting te beïnvloeden. ZLM Verzekeringen past uitsluiting toe op controversiële wapens (productie van clustermunition, kernwapens en landmijnen). Daarnaast worden bedrijven die de principes van de United Nations Global Compact ernstig schenden zoveel mogelijk uitgesloten. Identificatie door MSCI ESG Research is hierbij leidend. Indien een dergelijke onderneming in een beleggingsfonds is vertegenwoordigd, wordt met de fondsmanager een dialoog gestart met het doel om de positie te verkopen.

Dialoog

Dit wordt ook wel actief aandeelhouderschap genoemd. Onze vermogensbeheerder voert een actieve en continue dialoog met fondsmanagers over het ESG beleid. Bedrijven die op de uitsluitingslijst staan en op basis van MSCI ESG Research de UN Global Compact ernstig schenden of een zeer lage MSCI ESG Rating hebben zijn onderdeel van de dialoog die met de vermogensbeheerder wordt gevoerd. Hierbij wordt gestreefd naar uitsluiting van de positie danwel actief engagement door de fondsmanager. Indien hier onvoldoende vervolg aan wordt gegeven kan het betreffende beleggingsfonds worden verkocht.

Daarnaast voert de fiduciair manager direct met individuele bedrijven gesprekken om tot een duurzamer ondernemingsbeleid te komen. De keuze voor ondernemingen waar engagement mee plaatsvindt komt voort uit een thematische aanpak. Hierbij wordt ook aangesloten bij collectieve engagementstrategieën waar institutionele beleggers en/of belangenorganisaties gezamenlijk een verbetering van het beleid met betrekking tot maatschappelijk verantwoord ondernemen bij bedrijven of overheden proberen te realiseren.

Impact beleggen en 'do good'

Impact beleggen is een investering in thema's of bedrijven die een oplossing bieden op een specifiek duurzaamheidsvraagstuk. Naast financieel rendement wordt ook gestreefd naar sociaal en/of ecologisch rendement. Vaak wordt een thema gerelateerd aan de 17 Duurzame Ontwikkelingsdoelen van de VN (de Sustainable Development Goals, de SDG's). ZLM zet in 2019 een stap richting 'impact beleggen'. In eerste instantie is onderzocht of er geïnvesteerd kan worden in regionale projecten. Dat vraagt echter van ZLM een dermate grote opgave van selectie, monitoring en rapportage dat dit niet haalbaar is. De verwachting is dat we in 2019 zullen aansluiten bij een impact-beleggingsfonds.

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 thuis. 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 loopbaanacyclus 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.



GEZONDE WERKOMGEVING

Aandacht voor een gezonde werkomgeving vinden we belangrijk. Alle medewerkers hebben bijvoorbeeld een sta- en zitbureau. Zo kunnen ze gedurende de werkdag van houding wisselen. Lichamelijke klachten proberen we daarmee zoveel mogelijk te voorkomen.

TOEKOMSTPARAGRAAF

Voor het jaar 2019 staan er diverse grote projecten op het programma.

Allereerst de verdere uitwerking van de plannen voor de realisatie van het Veiligheidspark en de uitbreiding van ons kantoor en bedrijfsrestaurant. Er is een stuurgroep geformeerd met daaronder werkgroepen die elk een apart onderdeel voorbereiden. 2019 zal in het teken staan van het aanvragen van alle vergunningen en het maken van de ontwerpen. De eerste bouwactiviteiten zullen waarschijnlijk pas na half 2020 starten. Vanaf dat moment zullen er ook grotere uitgaven volgen. De voorbereiding van dit grote project geeft alle betrokkenen veel energie en enthousiasme.

Op het gebied van Informatiemanagement staan er ook een aantal grote projecten op het programma. Allereerst Werkplek 2020: we willen optimaal onze medewerkers en klanten ondersteunen op het gebied van automatisering. De werkplekken moeten optimaal aansluiten op hun behoeften. Deze wijzigen voortdurend: andere communicatiekanalen (whatsapp, chat, etc), maar ook veel meer data (foto's en video's van aanrijdingen) moeten op een goede manier verwerkt kunnen worden. Daarom zullen in 2019/2020 alle werkplekken vernieuwd worden volgens het Hybride Virtual Desktop Infrastructure concept: vaste en flexibele werkplek kunnen naar gelang van behoefte worden ingericht. Ook de software-ondersteuning is onder de loep genomen en zal indien nodig aangepast worden naar het best passend ambitieniveau.

Er is ook een Digitaliseringsproject opgezet. Het hoofddoel is het onderzoek naar mogelijke verbeteringen in ons proces op het gebied van klant- en medewerkerstevredenheid. De insteek is nadrukkelijk niet om te kijken op welke processen er kostenbesparing kan worden gerealiseerd. Bij alle afwegingen hebben we steeds duidelijk voor ogen dat een aanpassing niet ten koste mag gaan van de persoonlijke dienstverlening. Integendeel, deze moet hier juist een bijdrage aan leveren.

Wij kennen al een MijnZLM-omgeving, maar de komende tijd wordt geïnvesteerd in een nieuw platform om onze klanten nog beter van dienst te kunnen zijn. Het aantal gebruikers van MijnZLM neemt nog steeds toe.

De medewerkerstevredenheid zal ongetwijfeld ook vergroot worden door ons nieuwe social intranet. Het is de wens dat er meer interactie mogelijk is tussen medewerkers. ZLM Verzekeringen groeit nog steeds en het is belangrijk om de onderlinge band die er is te kunnen faciliteren door een interactief intranet. De oplevering staat voor de eerste helft van 2019 gepland.

Een belangrijke stap in Duurzaam beleggen staat ook voor 2019 gepland. In het hoofdstuk 'Duurzaam Beleggen' is hier meer over terug te vinden.

In 2017 werd samen met medewerkers nagedacht over innovaties voor ZLM. In 2018 heeft dat geresulteerd in het definiëren van 4 projecten. Voor 2019 staat een nieuwe ronde inventarisatie gepland: alle medewerkers worden uitgenodigd mee te denken over ontwikkelingen en de kansen die dit biedt voor ZLM.

In 2019 zal een keus worden gemaakt voor een digitaal instrument dat ons ondersteunt in ons risicomangementsysteem. Ook de opzet en uitvoering van ons Datakwaliteitsbeleid zal de nodige aandacht vragen. Met deze inspanningen bouwen we aan een robuust governancestelsel.

Tot slot zal in 2019 de ZLM Tour nieuwe stijl gereden worden. Geen Ster ZLM Toer en geen ZLM Tour (voor renners onder de 23 jaar) meer, maar een vijfdaagse wielerronde met een nieuwe organisatie.

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 2018 zijn deze getallen opgelopen naar respectievelijk 247 mensen en 216 fte en werken er meer fulltime dan parttime: 134 tegen 113 medewerkers. Meer dan de helft van onze medewerkers is vrouw: 141 vrouwen ten opzichte van 106 mannen. Het grootste deel van de medewerkers bevindt zich in de leeftijdsklasse 30-49 jaar. De gemiddelde leeftijd bedraagt 39 jaar.

Leeftijd

20-29 jaar	53 medewerkers
30-39 jaar	79 medewerkers
40-49 jaar	79 medewerkers
50-59 jaar	34 medewerkers
> 60 jaar	2 medewerkers

Opleidingskosten

2018	2017	2016	2015	2014
€ 308.000	€ 437.000	€ 355.000	€ 249.000	€ 280.000

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

Ziekteverzuim

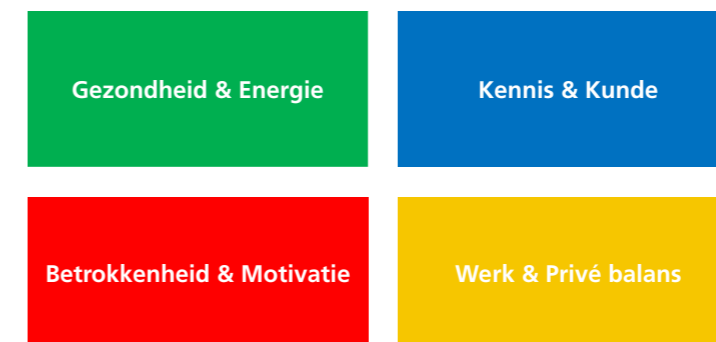
In 2018 is het ziekteverzuimpercentage voor onze begrippen behoorlijk gestegen. We hebben te maken gehad met een aantal langdurig zieken. Met de invoering van een nieuw Verzuimprotocol is er meer aandacht gekomen voor de begeleiding van medewerkers die met verzuim te maken krijgen.

	2018	2017	2016	2015	2014
Aantal verzuimdagen	2.567	1.996	2.304	2.060	2.141
Ziekteverzuim totaal %	3,21	2,59	2,96	2,75	3,07
Meldingsfrequentie	1,03	1,12	1,26	1,29	1,20

In 2018 is er een aantal belangrijke onderzoeken uitgevoerd die ons meer zicht geven in de vitaliteit van onze medewerkers. Enerzijds om ons ziekteverzuimpercentage laag te houden of lager te krijgen, maar anderzijds vooral uit het besef dat vitale medewerkers, duurzame medewerkers zijn. In 2018 is ook een uitgebreid Preventief Medisch Onderzoek door ArboNed uitgevoerd. Ook daar komen interessante gegevens uit die meegenomen zijn in actieplannen. In 2018 is voor het oppakken van deze punten expliciet een Preventiemedewerkster benoemd die hiermee aan de slag gaat. Haar eerste speerpunt is het aanpakken van zogenaamde KANS-klachten: Klachten aan Arm, Nek of Schouders. Alle medewerkers van ZLM Verzekeringen hebben een sta- en zitbureau. Het is wel zaak dat op een juiste manier hier gebruik van gemaakt wordt. Voorlichting en bewustwording zijn de eerste stappen op weg naar een gedragsaanpassing die leidt tot minder klachten.

Duurzame inzetbaarheid

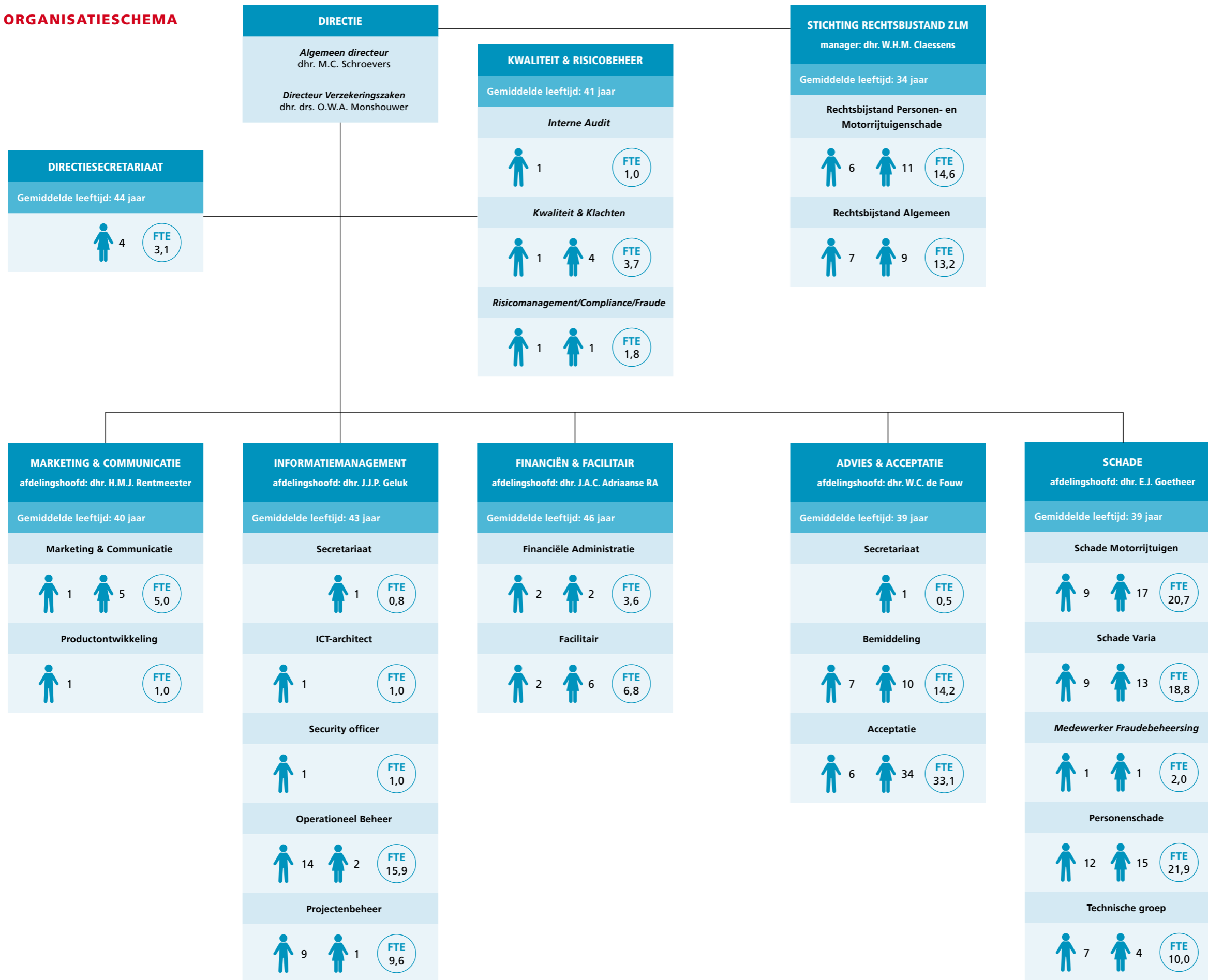
Er is een werkgroep Duurzame Inzetbaarheid die een nieuwe bijdrage heeft geleverd aan de inhoud van gesprekken die tussen leidinggevenden en medewerkers worden gevoerd. Traditioneel wordt er op Kennis & Kunde geconcentreerd, maar vanaf 2016 baseren wij ons op vier pijlers wanneer we kijken naar duurzame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



Speciale aandacht wordt in 2019 geschonken aan de evolutiegesprekken en aan de mensen die in de verzilveringsfase zitten. Ook het Verbond van Verzekeraars heeft samen met de sociale partners via de Sociale Agenda Duurzame inzetbaarheid hoog op de agenda gezet.

Er is een medewerkerstevredenheidsonderzoek geweest. De score hiervan was vrijwel vergelijkbaar met het vorige onderzoek en bracht ons opnieuw de benoeming tot Beste Werkgever van de financiële sector. Belangrijker vinden wij de input die dit oplevert: welke verbeterpunten kunnen we hieruit naar voren halen?

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 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 Verzekeringszaken. De taakverdeling van de directie is als volgt:

- Algemeen directeur
 - Financiën
 - Personeelszaken
 - Juridische zaken
 - Compliance & Risicomanagement
 - Kwaliteit & Klachten
 - Informatiemanagement
 - Interne audit
- Directeur Verzekeringszaken
 - Advies & Acceptatie
 - 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.

Als tweedelijns functionarissen kunnen ook de Kwaliteitscoördinator en de Coördinator Fraudebeheersing worden aangemerkt, hoewel dit geen sleutelfuncties zijn in de zin van Solvency II. Halverwege 2018 zijn de staffuncties (met uitzondering van Medewerker Interne Audit en de actuariële functie) ondergebracht in de groep Kwaliteit en Risicobeheer.

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 Auditcommissie bij, en hebben een escalatielijns naar de voorzitter van de Raad van Commissarissen (Risicomanagement en Compliance) of naar de voorzitter van de Auditcommissie (Interne audit).

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 Auditcommissie; deze bestaat uit mevrouw drs. J. de Koeijer (voorzitter) en de heer drs. E.M.H. Resink RC.

De Auditcommissie houdt toezicht op een goede financiële verslaglegging en de interne beheersing hiervan en richt zich op het functioneren van de Interne auditfunctie. De Raad van Commissarissen richt zich op de rol en het functioneren van de Risicomanagement- en de Compliancefunctie.

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 minimaal vijfmaal per jaar samen in aanwezigheid van de directie. De Auditcommissie 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 voordoen.
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. Sinds 2018 is er een ESG-beleggingsbeleid.
Herverzekeringsbeleid	Het herverzekeringsbeleid geeft duidelijke kaders voor 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.

De directie van ZLM Verzekeringen volgt het Permanente Educatie-programma dat is opgesteld door het Verbond van Verzekeraars en Business University Nyenrode.

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 voltallige Raad van Commissarissen. Deze stelt uiteindelijk de risicobereidheid vast. Dat wil zeggen: kan de Raad van Commissarissen 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 - Compliantierisico (incl. Privacyrisico)

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 S2 Digitale Transformatie
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	SI, S2
middel kans			B1
kleine kans			I1, I2
	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	Onderwerpen als innovatie, digitalisering, etc. zijn terugkerende onderwerpen op de MT-agenda.	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 volatilititeit 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.

Een nieuw risico is Digitale Transformatie. We lezen veel over Big Data, algoritmen, machine learning, en dergelijke. Als wij de mogelijkheden onvoldoende benutten kan de impact op de concurrentiepositie groot zijn. Er is een werkgroep Digitalisering die zich expliciet bezig houdt met dit thema.

In 2018 zijn de voorbereidingen getroffen om de vereisten in beeld te brengen voor een instrument dat ons kan ondersteunen in het toepassen van bovengenoemd risicomanagement systeem. De verwachting is dat in 2019 een keus gemaakt kan worden en zelfs met de inrichting wordt gestart.

Kapitaalbeleid

In het kapitaalbeleid wordt naast de wettelijke ook de intern noodzakelijk geachte solvabiliteit aangegeven. De doelsolvabiliteit is in het kapitaalbeleid 2018 vastgesteld op 170% van de Solvency Capital Requirement. Dit leidt tot de volgende bedragen:

bedragen in duizenden euro's

Solvency Capital Requirement (eind 2018)	€ 70.141
Doelsolvabiliteit in % van de SCR	170%
Doelsolvabiliteit	€ 119.240

Het Kapitaalbeleid bevat ook:

- Mogelijkheden om kapitaal te genereren;
- De wijze van monitoren van risico's;
- Triggerevents met een stappenplan met acties hierop.

ORSA-proces en daarbij betrokken functies

De Own Risk & Solvency Assessment (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.

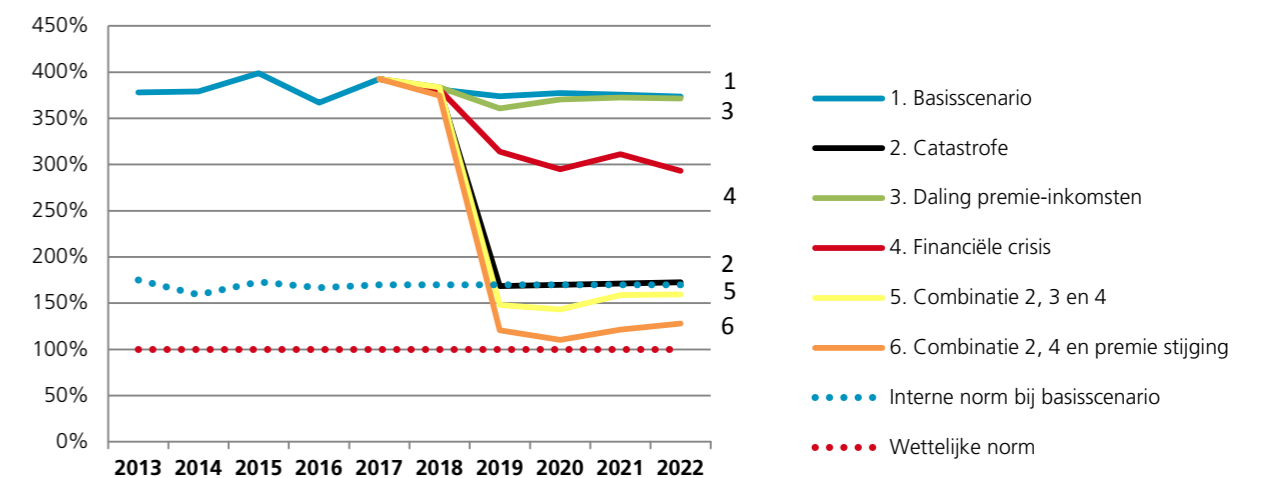
Het ORSA-proces wordt jaarlijks (of zoveel vaker als noodzakelijk wordt geacht) opgestart. Voor de uitvoering van het ORSA-proces is een werkgroep actief die bestaat uit:

- 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.

Solvabiliteitsmarge ORSA-scenario's



Beleggingen en risicobudget

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 geaccepteerde risicobudget (12 maands Value-at-Risk bij 95% kans) van de rendementsportefeuille bedroeg in 2018 maximaal € 31 miljoen. Dit houdt in dat er een statistische kans van 5% bestaat dat het verlies in één jaar groter kan zijn dan € 31 miljoen. Op basis van de asset allocaties naar de verschillende beleggingscategorieën was in 2018 € 22 miljoen van het budget gebruikt. In het beleid voor 2019 komt de 95%-VaR uit op € 20 miljoen. Het beheer van het belegd vermogen is uitbesteed aan Kempen Capital Management. In 2016 is voor het laatst een ALM-studie (Asset-Liability-Management) uitgevoerd.

De beleggingscommissie had in 2018 de volgende samenstelling:

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

EPILOOG

Het jaar 2018 eindigde op de beurzen in een mineurstemming: sterke koersdalingen zorgen ook bij ZLM Verzekeringen voor een negatief beleggingsresultaat. Toch is het overall resultaat positief door een goed verzekeringstechnisch resultaat. Maar boven alles was het een goed jaar omdat de klanten en de medewerkers opnieuw uiting gaven van hun grote tevredenheid.

Overall waar “te” voor staat is niet goed, behalve tevredenheid. Eén van onze strategische doelstellingen is continue organisatieverbetering. Omdat we al jaren lang goed scoren op twee andere strategische doelstellingen (tevreden klanten en tevreden medewerkers) kan het risico ontstaan dat we zelf te tevreden worden. En ook dat is niet goed. Daarom investeren we het hele jaar door in het identificeren van verbeterpunten en in de implementatie hiervan. Het is mooi om te zien dat in 2018 veel van deze initiatieven zijn gerealiseerd. Vaak kleine dingen, maar die soms een groot verschil maken.

Deze epiloog is het moment om al degenen die een bijdrage geleverd hebben aan de ontwikkeling van ZLM Verzekeringen 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

Vijf rollen

Steeds komen bij ons als 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, maar dat de Directie, de medewerkers en de OR eveneens hiernaar handelen. Het komt terug in interne en externe uitingen van ZLM. De verschillende geledingen zijn zich voortdurend bewust van ieders rol en verantwoordelijkheid.

Algemeen

Als Raad van Commissarissen hechten we aan de externe oordelen als 'Beste Verzekeraar van het land' en 'Beste Werkgever'. Daarmee nemen externen ons geen werk uit handen, maar wel vormen deze oordelen een bevestiging voor wat ook wij als Raad zien en meemaken. Dat neemt overigens niet weg dat we als Raad van Commissarissen scherp toezicht blijven houden op de Directie en de onderneming ZLM Verzekeringen. Ook omdat maatschappelijke en technologische ontwikkelingen, eveneens in de verzekeringssector, snel gaan. En het blijft een competitieve markt. De wortels, de herkenbaarheid en de vertrouwde van ZLM zijn dan een anker en baken voor onze klanten, maar eveneens voor Directie en medewerkers. Om dit te kunnen blijven waarmaken investeert ZLM voortdurend; in ICT en in mensen. Het kantoor in Goes breidt uit, maar dit is een verantwoorde groei die nodig is om op afstand klanten te bedienen en een nabijheidsgevoel te kunnen realiseren. Voor ons als Raad is het dan van belang om hierin mee te denken met de Directie alsmede toezicht te houden dat nieuwe dienstverlening ook past bij ZLM. Aandachtspunten voor de komende jaren zijn en blijven technologische ontwikkelingen en ontwikkeling van de mensen, de medewerkers. Opdat ZLM kan blijven doen, wat het al vele decennia goed doet.

Strategie

Afgelopen jaren heeft de Raad samen met Directie en managementteam zich diverse keren gebogen over de strategie van de onderneming. Hierbij kwamen allerlei ontwikkelingen, technologisch en sociaal-maatschappelijk, aan de orde. Komende jaren zal de strategie en de concretisering hiervan in tactisch-operationele acties punt van aandacht blijven. Eveneens in de rekrutering van nieuwe leden voor de Raad van Commissarissen nemen we deze kant van de sector en zijn ontwikkelingen mee; verankerd binnen de onderlinge. Ook als manier van denken en handelen. Intern bespreekt de Directie met medewerkers, kriskras door het bedrijf, de strategie, de acties en wat dat betekent voor ZLM Verzekeringen. Dit is een continue proces, waarvan regulier verslag wordt gedaan binnen de Raad.

Risicomanagement & Solvency II

De 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 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 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 nauwgezet, laat zich informeren en adviseert. Bij het toezicht neemt de Raad mee dat bij implementatie van wet- en regelgeving rekening wordt gehouden met de historie, het karakter en de cultuur van ZLM. 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
- Vaststellen begroting
- Maandelijkse managementinformatie
- Bezoldiging Directie
- Compliance
- Internal 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 Auditcommissie en de Remuneratie-commissie.

Auditcommissie

De commissie concentreerde zich op de control cyclus en heeft, naast de reguliere vergaderingen, gesprekken gevoerd met de functionaris voor internal audit. Deze functie wordt steeds professioneler ingevuld. De actuariële taken zijn belegd bij een externe partij, omdat de aard en omvang van ZLM geen eigen actuaris 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 omvangrijker geworden. Dit is aan de orde geweest bij de jaarlijkse evaluatie van de Raad. Belangrijk punt was dat we afgelopen jaren zagen dat steeds meer zaken (eerst) in de Audit- en Risicobeheercommissie besproken werden. Hierdoor kreeg deze commissie steeds meer werk en kwamen enkele, voor de gehele Raad relevante, punten te weinig aan bod in deze voltallige Raad. Derhalve hebben we de Audit- en Risicobeheercommissie weer 'teruggebracht' tot Auditcommissie. Grote onderwerpen als Beleggingsbeleid, Compliance en Risicomanagement komen niet meer eerst in de Auditcommissie aan de orde, maar direct en enkel binnen de gehele Raad. Dit is direct na de evaluatie in april van het afgelopen jaar geëffectueerd.

De bezetting: de Auditcommissie bestaat uit mevrouw De Koeijer (voorzitter) en de heer Resink.

Remuneratie-commissie

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 goed functioneert. Onderling, in samenspel met het Managementteam en de andere medewerkers en in de interactie met de Raad. Tevens hebben we goed zicht op het tweede echelon van de onderneming. Eind 2018 heeft de Remuneratiecommissie het voortouw genomen voor de opvolging binnen de Raad van Commissarissen. De laatste termijn van mevrouw De Koeijer zal namelijk in juni aflopen. Voor de jaarlijkse Algemene Ledenvergadering verwachten we de kandidatuur voor de nieuwe commissaris geheel te hebben afgerond.

De bezetting: de remuneratie-commissie 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. Begin 2018 heeft de Raad onder leiding van een externe, hetgeen eens in de drie jaar plaatsvindt, de evaluatie gedaan. Deze bestond uit drie delen. Allereerst heeft ieder lid van de Raad uitvoerig gesproken met de externe evaluator. Vervolgens vond, onder leiding van de externe, een bijeenkomst plaats met Directie en Raad van Commissarissen. Tot slot was er een bespreking, wederom onder leiding van de externe, met enkel de Raad. Uit de gesprekken en bijeenkomsten kwamen ervaringen, leerpunten en acties voort. Deze zijn (voor een deel) reeds opgepakt. In de jaarlijkse evaluatie komen knelpunten en verbeterpunten aan de orde. Aandachtspunt is en blijft de verdere ontwikkeling van de strategie van ZLM. Dit is nadrukkelijk een gezamenlijke actie van Directie en Raad, waarbij de Directie het voortouw heeft en de Raad toezicht houdt.

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 2018 is door de Raad met de OR een extra bijeenkomst belegd over de afgelopen jaren opgelopen werkdruk en over strategie. 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.

Vanuit het tweede echelon houdt regelmatig een lid van het managementteam een presentatie voor de Raad.

Continuïteit van de Raad

De huidige Raad zit al weer enkele jaren in deze samenstelling. Dat 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. In 2019 en 2020 zullen er enkele wisselingen zijn. In dat kader is in 2018 een opvolgingsplan opgesteld en besproken. Bij de werving van nieuwe commissarissen zal scherp meegenomen worden dat bestaande kennis geborgd wordt en dat voor de komende jaren gewenste kennis en ervaring binnengehaald zullen worden. Steeds passend binnen de cultuur van ZLM, 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 2018 gerealiseerd zijn. Wederom kunnen we met trots constateren dat ZLM vanuit diverse organisaties en geledingen weer prima externe beoordelingen haalden. Het thema van dit jaarverslag is 'Vitaliteit'. Dat geldt voor de producten en diensten, die actueel en bij de tijd gehouden moeten worden, maar eveneens voor de ondersteunende faciliteiten als ICT en gebouw. En, natuurlijk moeten de mensen, de medewerkers vitaal blijven. De onderneming ZLM Verzekeringen, op weg naar de zeventig jaar, is nog vitaal. Juist door te moderniseren. De structuur biedt die mogelijkheid: vaste wortels met nieuwe kansen en mogelijkheden

Goes, 12 april 2019

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



BALANS WERK EN PRIVE

In de jaarlijkse evolutiegesprekken besteden we veel aandacht aan de verhouding privé en werk. Is die in balans? Medewerkers die goed in hun vel zitten zorgen voor tevreden klanten. De juiste balans draagt daar aan bij.

ALGEMENE LEDENVERGADERING

De Algemene Ledenvergadering van 2018 vond plaats op donderdag 31 mei 2018 in het kantoor van ZLM in Goes.

In deze bijeenkomst werd:

- De jaarrekening over 2017 vastgesteld en het batig saldo van € 9.738.000 aan de algemene reserve toegevoegd die daarmee uitkwam op € 273.291.000;
- Decharge verleend aan de directie voor het gevoerde beleid in 2017;
- Decharge verleend aan de Raad van Commissarissen voor het gehouden toezicht in 2017;
- Deloitte Accountants BV aangewezen als extern accountant.

GECONSOLIDEERDE BALANS PER 31 DECEMBER 2018

(na resultaatbestemming)

in duizenden euro's

ACTIVA	Ref.	31 december 2018		31 december 2017	
		€	€	€	€
Beleggingen	5				
Terreinen en gebouwen		8.646		7.140	
Beleggingen in groepsmaatschappijen en deelnemingen		961		1.123	
Overige financiële beleggingen		345.544		347.964	
		355.151		356.227	
Vorderingen	6				
Vorderingen uit directe verzekeringen		11.706		10.316	
Vorderingen uit herverzekering		2		0	
Overige vorderingen		4.458		186	
		16.166		10.502	
Overige activa	7				
Materiële vaste activa		2.570		3.159	
Liquide middelen		58.951		52.755	
		61.521		55.914	
Overlopende activa	8				
Lopende rente en huur		0		2	
Overlopende acquisitiekosten		454		418	
Overige overlopende activa		1.528		1.360	
		1.982		1.780	
		434.820		424.423	

in duizenden euro's

PASSIVA	Ref.	31 december 2018		31 december 2017	
		€	€	€	€
Groepsvermogen	9	275.389		273.633	
Technische voorzieningen	10				
Voor niet-verdiende premies en lopende risico's					
- bruto		12.793		13.961	
- aandeel herverzekeraars		0		0	
		12.793		13.961	
Voor te betalen schaden/uitkeringen					
- bruto		105.329		95.722	
- aandeel herverzekeraars		-10.835		-8.093	
		94.494		87.629	
		107.287		101.590	
Voorzieningen	11				
Voor belastingen		4.701		6.075	
Overige voorzieningen		205		180	
		4.906		6.255	
Schulden	12				
Schulden uit directe verzekering		42.144		36.776	
Schulden uit herverzekering		952		416	
Overige schulden		3.211		4.883	
		46.307		420.75	
Overlopende passiva	13	931		870	
		434.820		424.423	

GECONSOLIDEERDE WINST- EN VERLIESREKENING OVER 2018

Technische rekening schadeverzekering

in duizenden euro's

Ref.	2018		2017	
	€	€	€	€
Brutopremies	15	121.486		110.409
Uitgaande herverzekeringspremies		-6.816		-5.031
a		114.670		105.378
Wijziging technische voorzieningen niet-verdiende premies en lopende risico's				
- bruto		-1.168		3.778
- aandeel herverzekeraars		0		0
b		-1.168		3.778
Verdiende premies eigen rekening a-b		115.838		101.600
Toegerekende opbrengst uit beleggingen		1.570		1.480
Totaal baten		117.408		103.080
Brutoschaden		80.127		78.017
Aandeel herverzekeraars		-716		-1.091
c		79.411		76.926
Wijziging voorzieningen voor te betalen schaden/uitkeringen				
- bruto		9.607		336
- aandeel herverzekeraars		-2.742		2.058
d		6.865		2.394
Schaden eigen rekening c+d		86.276		79.320
Acquisitiekosten		4.521		4.310
Bedrijfskosten	16	22.892		21.457
Totaal lasten		113.689		105.087
Resultaat technische rekening schadeverzekering	15	3.719		-2.007

Niet-technische rekening

in duizenden euro's

Ref.	2018		2017	
	€	€	€	€
Resultaat technische rekening schadeverzekering	a	3.719		-2.007
Opbrengsten uit beleggingen	17			
Resultaat deelnemingen		1.117		310
Opbrengst overige beleggingen		1.700		1.571
Gerealiseerde winst op beleggingen		9.416		27.969
		12.233		29.850
Niet-gerealiseerde winst op beleggingen		0		1.867
		12.233		31.717
Beleggingslasten	18			
Resultaat deelnemingen		218		74
Beheerskosten en rentelasten		771		169
Gerealiseerd verlies op beleggingen		2.104		4.683
		3.093		4.927
Niet-gerealiseerd verlies op beleggingen		11.360		10.339
		14.453		15.265
		-2.220		16.452
Toegerekende opbrengst beleggingen overgeboekt naar technische rekening schadeverzekering	19	1.570		1.480
		-3.790		14.972
Andere baten	20	502		363
Andere lasten	21	-49		-21
Resultaat niet-technische rekening schadeverzekering	b	-3.337		15.314
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen	a+b	382		13.307
Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening	22	1.374		-3.569
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening na belastingen		1.756		9.738
Resultaat aandeel derden		0		0
Resultaat na belastingen		1.756		9.738

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

GECONSOLIDEERD KASSTROOMOVERZICHT 2018

in duizenden euro's

	2018		2017	
	€	€	€	€
Kasstroom uit operationele activiteiten				
Netto winst	1.756		9.738	
<i>Aanpassingen voor:</i>				
- mutatie technische voorziening eigen rekening	5.697		5.868	
- mutatie voorzieningen	-1.349		523	
- afschrijving overige materiële vaste activa	1.091		1.152	
- waardeverandering beleggingen	10.750		9.930	
<i>Mutaties in:</i>				
- kortlopende schulden	4.293		1.597	
- vorderingen	-5.664		3.049	
- overlopende activa	-202		154	
- overige mutaties	510		-448	
- aandeel derden	0		0	
Kasstroom uit operationele activiteiten	16.882		31.563	
Kasstroom uit investerings- en beleggingsactiviteiten				
<i>Investerings, aankopen en verstrekkingen</i>				
- beleggingen in terreinen en gebouwen, en in aandelen	-28.600		-60.752	
- overige beleggingen	-72.370		-59.727	
- materiële vaste activa	-733		-994	
- deelnemingen	0		-208	
<i>Desinvesteringen, verkopen en aflossingen:</i>				
- beleggingen in terreinen en gebouwen en in aandelen	25.316		39.964	
- overige beleggingen	65.308		55.166	
- vorderingen op groepsmaatschappijen	0		323	
- materiële vaste activa	231		29	
- deelnemingen	162		0	
Kasstroom uit investerings- en beleggingsactiviteiten	10.686		26.199	
Nettokasstroom	6.196		5.364	

Samenstelling geldmiddelen

in duizenden euro's

	2018		2017	
	€	€	€	€
Liquide middelen per 1 januari	52.755		47.391	
Mutatie liquide middelen	6.196		5.364	
Stand per 31 december	58.951		52.755	

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 waardering van niet-technische voorzieningen.

2 Grondslagen voor de waardering van activa en passiva

2.1 Algemeen

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

Activa en passiva worden in het algemeen gewaardeerd tegen de verkrijgings- of vervaardigingsprijs of de actuele waarde. Indien geen specifieke waarderingsgrondslag is vermeld, vindt waardering plaats tegen de verkrijgingsprijs. Winsten worden slechts opgenomen voor zover zij op balansdatum zijn gerealiseerd. Verplichtingen en mogelijke verliezen die hun oorsprong vinden voor het einde van het verslagjaar, worden in acht genomen indien zij voor het opmaken van de jaarrekening bekend zijn geworden.

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

2.2 Omrekenen van vreemde valuta's

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

2.3 Vergelijking met voorgaand jaar

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

2.4 Herverzekeringscontracten

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

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

2.5 Beleggingen

Terreinen en gebouwen

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

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.

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 120 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.

2.6 Vorderingen

De vorderingen worden opgenomen tegen reële waarde. De reële waarde is gelijk aan de nominale waarde. Noodzakelijk geachte voorzieningen voor mogelijke verliezen als gevolg van oninbaarheid worden in mindering gebracht. Deze voorzieningen worden bepaald op basis van individuele beoordeling van de vorderingen.

2.7 Overige activa

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

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

2.8 Overlopende activa

De overlopende activa zijn opgenomen tegen de nominale waarde.

2.9 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.

2.10 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 schaden/uitkeringen

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

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

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

Aandeel herverzekeraar in technische voorzieningen

Het aandeel herverzekeraar in deze voorzieningen is post voor post vastgesteld. Het herverzekeringsdeel wordt als aparte post in mindering gebracht op de desbetreffende brutovoorziening.

2.11 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 die tot en met 2018 bij Nationale Nederlanden NV is ondergebracht. Vanaf 1 januari 2019 is SBZ Pensioen de pensioenuitvoerder. Dit pensioenfonds zal de ongewijzigde pensioenregeling uitvoeren. 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 in 2018 gemaximeerd op € 105.075. Toeslagverlening vindt bij voldoende dekkingsgraad plaats vanuit het fonds. De dekkingsgraad moet minimaal 110% zijn. Het bestuur van het pensioenfonds beslist elk jaar of toeslagverlening mogelijk is. Indien SBZ Pensioen besluit om de aanspraken te indexeren dan zal ZLM onder bepaalde voorwaarden de bij Nationale Nederlanden achtergebleven aanspraken met hetzelfde percentage als de indexatie bij SBZ Pensioen indexeren.

2.12 Schulden

Schulden worden opgenomen tegen de reële waarde.

2.13 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 2018

5 Beleggingen

Terreinen en gebouwen

	in duizenden euro's	
	31-12-2018	31-12-2017
	€	€
In eigen gebruik	8.106	6.595
Niet aan bedrijfsuitoefening dienstbaar	540	545
	8.646	7.140

De aanschafwaarde van de terreinen en gebouwen per 31 december 2018 bedraagt € 15.594.000 (31 december 2017: € 13.988.000). De cumulatieve waardevermindering per eind 2018 bedraagt € 6.948.000. In 2018 zijn de eigen kantoorpanden opnieuw getaxeerd.

Het verloopoverzicht is als volgt:

	in duizenden euro's			
	in eigen gebruik	niet aan bedrijfsuitoefening dienstbaar	totaal 2018	totaal 2017
	€	€	€	€
Boekwaarde per 1 januari	6.595	545	7.140	7.140
Investeringen	1.606	-	1.606	189
Duurzame waardevermindering	-95	-5	-100	-189
Boekwaarde per 31 december	8.106	540	8.646	7.140

Deelnemingen

Dit betreft minderheidsdeelnemingen in:

	in duizenden euro's	
	31-12-2018	31-12-2017
	€	€
VZ-Beheermaatschappij BV, Goes (10%) (2017: 25%)	144	336
WeVeReij Holding BV, Zierikzee (40%) (2017: 40%)	177	225
Zeeuws Participatiefonds, Middelburg (27,4%) (2017: 27,4%)	283	312
Zeeuws Participatiefonds 2, Middelburg (31,3%) (2017: 31,3%)	226	250
Eva Regelt! BV, Goes (50%) (2017: 0%)	131	0
	961	1.123

Overige financiële beleggingen

De samenstelling is als volgt:

	in duizenden euro's	
	31-12-2018	31-12-2017
	€	€
Aandelen	107.685	113.636
Obligaties en andere vastrentende waardepapieren	193.755	190.375
Vorderingen uit hypothecaire leningen	41.865	40.861
Vorderingen uit andere leningen	2.336	2.679
Andere financiële beleggingen	-97	413
	345.544	347.964

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

Het verloop per onderdeel van deze post is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2018	2017
	€	€
Aandelen		
Stand per 1 januari	113.636	99.363
Aankopen	26.994	60.563
Verkopen	-25.216	-39.775
Niet-gerealiseerd resultaat	-7.729	-6.515
Stand per 31 december	107.685	113.636

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

	in duizenden euro's	
	31-12-2018	31-12-2017
	€	€
Aandelen		
Aandelenfondsen	61.406	83.657
Hedgefondsen	16.514	17.045
Onroerendgoedfondsen	29.765	12.934
	107.685	113.636

De aanschafwaarde per 31 december 2018 is € 99.641.000 (2017: € 97.864.000).

	2018	2017
	€	€
in duizenden euro's		
Obligaties en andere vastrentende waardepapieren		
Stand per 1 januari	190.375	190.316
Aankopen	70.206	57.822
Verkopen	-64.182	-54.206
Niet-gerealiseerd resultaat	-2.644	-3.557
Stand per 31 december	193.755	190.375

Per 31 december is de specificatie als volgt:

	31-12-2018	31-12-2017
	€	€
in duizenden euro's		
Obligaties en andere vastrentende waardepapieren		
Staatsobligaties Nederland	75.678	63.437
Obligatiefondsen	93.024	90.542
Geldmarktfondsen	25.053	36.396
Stand per 31 december	193.755	190.375

Staatsobligaties

De aanschafwaarde per 31 december 2018 is € 79.738.000 (2017: € 65.838.000).

De gemiddelde effectieve rente is 2,79%. De gemiddelde resterende looptijd is 2 jaar en 10 maanden. Een rentestijging van 100 basispunten zal de marktwaarde met € 2.028.000 doen dalen. Een rentedaling van 100 basispunten zal de marktwaarde met € 2.168.000 doen stijgen.

Obligatiefondsen

Deze post bevat € 21.351.000 aan staatsobligatiefondsen (2017: € 19.038.000) en € 71.673.000 aan bedrijfsobligatiefondsen (2017: € 65.519.000). De aanschafwaarde per 31 december 2018 is € 81.956.000 (2017: € 78.322.000).

Geldmarktfondsen

De aanschafwaarde per 31 december 2018 is € 25.063.000 (2017: € 36.572.000).

	2018	2017
	€	€
in duizenden euro's		
Vorderingen uit hypothecaire leningen		
Stand per 1 januari	40.861	39.480
Verstrekingen	2.164	1.582
Aflossingen	-819	-421
Niet-gerealiseerd resultaat	-341	220
Stand per 31 december	41.865	40.861

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

	2018	2017
	€	€
in duizenden euro's		
Directe hypotheekleningen (personeel)	8.432	8.118
Indirecte hypotheekleningen (beleggingsfondsen)	33.433	32.743
Stand per 31 december	41.865	40.861

Eind 2018 zijn er 50 lopende personeelshypotheekleningen. De som van de uitstaande hoofdsommen is per 31 december 2018 € 8.492.000 (2017: € 7.962.000). De gemiddelde rentevoet is 1,8%. De gemiddelde resterende looptijd is 6 jaar en 10 maanden. Een rentestijging van 100 basispunten zal de marktwaarde met € 505.000 doen dalen. Een rentedaling van 100 basispunten zal de marktwaarde met € 550.000 doen stijgen. De aanschafwaarde van de indirecte hypotheekleningen per 31 december 2018 is € 31.413.000 (2017: € 30.598.000).

	2018	2017
	€	€
Vorderingen uit andere leningen		
Stand per 1 januari	2.679	3.296
Verstrekingen	0	0
Aflossingen	-307	-539
Niet-gerealiseerd resultaat	-36	-78
Stand per 31 december	2.336	2.679

Deze vorderingen betreffen onderhandse leningen zonder marktnotering. De som van de uitstaande hoofdsommen is per 31 december 2018 € 2.187.000 (2017: € 2.494.000). De gemiddelde rentevoet is 4,4%. De gemiddelde resterende looptijd is 4 jaar en 1 maand. Een rentestijging van 100 basispunten zal de marktwaarde met € 69.000 doen dalen. Een rentedaling van 100 basispunten zal de marktwaarde met € 73.000 doen stijgen.

	2018	2017
	€	€
Andere financiële beleggingen		
Stand per 31 december	-97	413

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 50% afgedekt.

De volgende posities zijn ingenomen:

Te leveren op 20 februari 2019:		
\$ 15.500.000 tegen koers 1,145	€ 13.540.966	
\$ 15.500.000 tegen koers per balansdatum 1,148	€ 13.500.330	
Ongerealiseerd resultaat \$	€ 40.636	winst
£ 3.800.000 tegen koers 0,911	€ 4.170.478	
£ 3.800.000 tegen koers per balansdatum 0,899	€ 4.226.048	
Ongerealiseerd resultaat £	-€ 55.570	verlies
Yen 380.300.000 tegen koers 128,930	€ 2.949.664	
Yen 380.300.000 tegen koers per balansdatum 125,459	€ 3.031.281	
Ongerealiseerd resultaat yen	-€ 81.617	verlies
Totaal ongerealiseerd resultaat	-€ 96.551	verlies

Eind 2017 was dit als volgt:

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

6 Vorderingen

Vorderingen uit directe verzekeringen

	31-12-2018	31-12-2017
	€	€
Verzekeringnemers	10.173	9.039
Tussenpersonen	3	1
Verzekeraars	1.530	1.276
	11.706	10.316

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

Vorderingen uit herverzekeringen

	31-12-2018	31-12-2017
	€	€
Overige schadebranches	2	0
	2	0

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

Overige vorderingen

	31-12-2018	31-12-2017
	€	€
Dividendbelasting	149	34
Vennootschapsbelasting	4.189	0
Vorderingen uit assurantiebemiddeling	101	107
Diversen	19	45
	4.458	186

De overige vorderingen hebben een looptijd van maximaal één jaar. Uitzondering hierop is de post 'vorderingen uit assurantiebemiddeling'. Deze post bevat eind 2018 € 33.000 (2017: € 40.000) 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, kantoor machines, 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	9.342	2.776	1.004	13.122
Cumulatieve afschrijvingen	-7.168	-2.318	-477	-9.963
Boekwaarde per 1 januari	2.174	458	527	3.159
Mutaties				
Investeringen	407	24	302	733
Desinvesteringen	0	0	-231	-231
Afschrijvingen desinvesteringen	0	0	174	174
Afschrijvingen	-870	-195	-200	-1.265
	-463	-171	45	-589
Stand einde boekjaar				
Aanschafwaarde	9.749	2.800	1.075	13.624
Cumulatieve afschrijvingen	-8.038	-2.513	-503	-11.054
Boekwaarde per 31 december	1.711	287	572	2.570
Afschrijvingspercentages	20%	20%	20%	20%

Op de desinvesteringen is een boekwinst behaald van € 17.000. Deze boekwinst is verantwoord onder de diversen baten in de niet-technische rekening.

Liquide middelen

Onder de liquide middelen zijn eind 2018 geen deposito's opgenomen. De liquide middelen zijn direct opeisbaar.

8 Overlopende activa

	31-12-2018	31-12-2017
	€	€
Lopende rente	0	2
Acquisitiekosten	454	418
Vooruitbetaalde kosten	868	714
Overige overlopende activa	660	646
	1.982	1.780

9 Groepsvermogen

Voor een toelichting op het eigen vermogen verwijzen wij u naar de toelichting op de enkelvoudige balans op pagina 87 van deze jaarrekening.

Solvabiliteit

	31-12-2018
Ondernemingsvermogen conform balans	275.389
Vereiste solvabiliteit conform Solvency II	70.141
Aanwezige solvabiliteit conform Solvency II	274.885
Solvabiliteitsmarge	392%
Doelsolvabiliteit	119.240
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:

	31-12-2018	31-12-2017
	€	€
Motorrijtuigen WA	675	2.909
Ongevallen en ziekte	155	151
Brand	8.732	7.811
Overige schadebranches	3.231	3.090
	12.793	13.961

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 31-12-2018	eigen rekening 31-12-2017
	€	€	€	€
Motorrijtuigen WA	80.133	7.542	72.591	71.135
Motorrijtuigen Casco	1.593	10	1.583	1.815
Ongevallen en ziekte	9.409	250	9.159	4.860
Brand	7.100	1.457	5.643	4.836
Overige schadebranches	7.094	1.576	5.518	4.983
	105.329	10.835	94.494	87.629

Deze voorziening heeft een looptijd met een overwegend langlopend karakter.

De schadevoorziening bevat eind 2018 € 33.000 (2017: € 40.000) 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 2018 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	12.793	6.489	6.304

De voorziening voor niet-verdiende premies en lopende risico's is eind 2018 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 december 2018. Het verschil tussen de schadevoorziening bruto en netto is het aandeel van de herverzekeraar in de voorziening. In de 'best estimate' is voor afwikkelkosten hetzelfde bedrag als in de jaarrekening voorziening meegenomen.

Dit resulteert in de volgende uitkomsten:

Schadevoorziening bruto

in duizenden euro's			
	jaarrekening	best estimate berekening	verschil
	€	€	€
Motorrijtuigen WA	80.133	76.704	3.429
Motorrijtuigen Casco	1.593	1.268	325
Ongevallen en ziekte	9.409	9.284	125
Brand	7.100	5.737	1.363
Overige schadebranches	7.094	5.896	1.198
	105.329	98.889	6.440

Schadevoorziening netto

in duizenden euro's			
	jaarrekening	best estimate berekening	verschil
	€	€	€
Motorrijtuigen WA	72.591	69.162	3.429
Motorrijtuigen Casco	1.583	1.258	325
Ongevallen en ziekte	9.159	9.034	125
Brand	5.643	4.280	1.363
Overige schadebranches	5.518	4.320	1.198
	94.494	88.054	6.440

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		
	2018	2017
	€	€
Stand per 1 januari	6.075	5.554
Mutaties in het boekjaar:		
- Waardering gebouwen en terreinen	57	33
- Waardering beleggingen	-63	285
- Waardering egalisatiereserve	-1.353	223
- Waardering materiaal vaste activa	-15	-20
- Waardering immateriële vaste activa	0	0
Stand per 31 december	4.701	6.075

Eind 2017 is de voorziening voor belastingen berekend tegen een vennootschapsbelastingtarief van 25%. Eind 2018 is het tarief dat in 2021 van toepassing zal zijn (20,5%) gehanteerd. De verlaging van dit tarief zorgt voor een vrijval van € 1,0 miljoen.

Overige voorzieningen

Het verloop van deze post is als volgt:

	2018	2017
	€	€
Stand per 1 januari	180	178
Uitkeringen	-24	-16
Dotaties	49	18
Stand per 31 december	205	180

Dit betreft een voorziening voor jubileumuitkeringen voor medewerkers. Hiervan heeft € 21.000,- een looptijd korter dan één jaar en € 184.000 een looptijd tussen één en vijf jaar.

12 Schulden

Schulden uit directe verzekering

	31-12-2018	31-12-2017
	€	€
Verzekeringnemers	42.098	36.732
Tussenpersonen	46	44
	42.144	36.776

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

Schulden uit herverzekering

	31-12-2018	31-12-2017
	€	€
Motorrijtuigen	463	133
Ongevallen en ziekte	221	189
Brand	233	80
Overige schadebranches	35	14
	952	416

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

Overige schulden

	31-12-2018	31-12-2017
	€	€
Crediteuren	496	520
Loonheffing	1.453	1.342
Pensioenen	271	290
Vennootschapsbelasting	0	1.861
Overige belastingen	15	12
Reservering vakantiegeld	976	858
	3.211	4.883

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 2018 € 271.139 (2017: € 290.150).

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

13 Overlopende passiva

	31-12-2018	31-12-2017
	€	€
Nog te betalen bedragen	931	870

14 Niet in de balans opgenomen verplichtingen en aanvullende zekerheden

Herverzekering

Uit hoofde van het deelnemen in de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden NV bestaat een voorwaardelijke verplichting tot het uitkeren van terreurschaden voor een bedrag van maximaal € 469.000 (eind 2017: € 478.000). Er heeft zich in het boekjaar geen terreurschade binnen deze overeenkomst voorgedaan.

TOELICHTING OP DE GECONSOLIDEERDE WINST- EN VERLIESREKENING 2018

15 Resultaat schadeverzekering

in duizenden euro's

	Totaal schadeverzekering		Motorrijtuigen WA		Motorrijtuigen Casco		Ongevallen en ziekte		Brand		Overige branches		
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	
	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€	
Brutopremies	121.486	110.409	47.420	41.121	35.104	33.548	5.963	5.717	24.043	21.484	8.956	8.539	
Uitgaande herverzekeringspremies	6.816	5.031	2.285	1.768	1.948	1.185	220	189	1.307	798	1.056	1.091	
a	114.670	105.378	45.135	39.353	33.156	32.363	5.743	5.528	22.736	20.686	7.900	7.448	
Wijziging technische voorzieningen													
- bruto	-1.168	3.778	-2.234	2.909	0	0	4	5	921	590	141	274	
- aandeel herverzekeraars	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
b	-1.168	3.778	-2.234	2.909	0	0	4	5	921	590	141	274	
Verdiende premies eigen rekening	a-b	115.838	101.600	47.369	36.444	33.156	32.363	5.739	5.523	21.815	20.096	7.759	7.174
Toegerekende opbrengst uit beleggingen		1.570	1.480	927	864	183	181	98	79	239	242	123	114
Totaal baten	117.408	103.080	48.296	37.308	33.339	32.544	5.837	5.602	22.054	20.338	7.882	7.288	
Brutoschaden	80.127	78.017	36.971	36.484	22.372	22.481	1.928	596	14.881	14.321	3.975	4.135	
Aandeel herverzekeraars	-716	-1.091	-138	-320	-38	0	0	0	-354	-421	-186	-350	
c	79.411	76.926	36.833	36.164	22.334	22.481	1.928	596	14.527	13.900	3.789	3.785	
Wijziging technische voorzieningen													
- bruto	9.607	336	1.604	5.663	-222	-614	4.549	-513	2.264	-4.609	1.412	409	
- aandeel herverzekeraars	-2.742	2.058	-148	1.745	-10	0	-250	0	-1.457	0	-877	313	
d	6.865	2.394	1.456	7.408	-232	-614	4.299	-513	807	-4.609	535	722	
Schaden eigen rekening	c+d	86.276	79.320	38.289	43.572	22.102	21.867	6.227	83	15.334	9.291	4.324	4.507
Acquisitiekosten		4.521	4.310	1.480	1.547	1.210	1.373	260	234	1.127	852	444	304
Bedrijfskosten		22.892	21.457	9.363	7.467	6.552	6.691	1.134	1.194	4.311	4.460	1.532	1.645
Totaal lasten	113.689	105.087	49.132	52.586	29.864	29.931	7.621	1.511	20.772	14.603	6.300	6.456	
Resultaat technische rekening schadeverzekering	3.719	-2.007	.836	-15.278	3.475	2.613	-1.784	4.091	1.282	5.735	1.582	832	

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 (ZLM enkelvoudig) als volgt:

	in duizenden euro's			
	voorziening 31-12-2017	betaalde schaden	voorziening 31-12-2018	schade- resultaat
	€	€	€	€
t/m 2014	33.006	5.450	25.696	1.860
2015	11.952	2.247	9.193	512
2016	15.392	4.509	14.343	-3.460
2017	27.279	13.224	18.140	-4.085
Totaal	87.629	25.430	67.372	-5.173
2018	0	54.113	27.122	-81.235
Totaal schaden eigen rekening	87.629	79.543	94.494	-86.408

De uitloopresultaten zijn als volgt naar branche te verdelen:

	in duizenden euro's				
	2017	2016	2015	Oude jaren	Totaal
	€	€	€	€	€
Motorrijtuigen WA	-4.368	-1.703	554	1.643	-3.874
Motorrijtuigen Casco	500	-31	-7	2	464
Ongevallen en ziekte	-2.658	-1.311	-14	246	-3.737
Brand	1.555	-91	3	-41	1.426
Overige branches	886	-324	-24	10	548
	-4.085	-3.460	512	1.860	-5.173

16 Bedrijfskosten

De samenstelling is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2018	2017
	€	€
Personeelskosten	18.205	16.700
Afschrijvingen	1.265	1.181
Overige beheerskosten	8.555	8.169
Totaal bedrijfskosten	28.025	26.050
Toegerekend aan assurantiebemiddeling	-1.448	-1.314
Verwerkt als schadelast	-3.685	-3.279
	22.892	21.457

De samenstelling van de personeelskosten is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2018	2017
	€	€
Lonen en salarissen	11.925	11.171
Sociale lasten	1.850	1.708
Pensioenlasten	1.394	1.259
Overige personeelskosten	3.036	2.562
	18.205	16.700

Personeelsleden

In 2018 waren gemiddeld 216 personeelsleden op fulltimebasis werkzaam (2017: 211). De verdeling naar afdeling is als volgt:

Directie	2
Kwaliteit, risicobeheer en secretariaat	10
Advies & acceptatie	49
Financiën & Facilitair	11
Informatiemanagement	29
Marketing & Communicatie	6
Schade	77
Stichting Rechtsbijstand ZLM	31
ZLM Preventiefonds BV	1
	216

BEWEGEN

Beweging is belangrijk voor een vitaal leven. Tijdens de pauze gaan veel medewerkers even samen naar buiten. Na werktijd zoeken collega's elkaar op om samen te sporten. Dat stimuleren we graag want vitaliteit geeft energie.



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.

	2018		2017	
	€	€	€	€
	Deloitte	DRV	Deloitte	DRV
Controle van de jaarrekening	102.260		100.212	
QRT toezichtsstaten	47.520		46.585	
Andere controlewerkzaamheden	7.484		7.297	
Fiscale advisering		35.685		22.226

17 Opbrengst uit beleggingen

	2018		2017	
	€	€	€	€
Resultaat deelnemingen		1.117		310
Opbrengst overige beleggingen				
- Huuropbrengst terreinen en gebouwen	669		670	
- Liquide middelen/termijnbetaling	1.031		901	
		1.700		1.571
Gerealiseerde winst op overige financiële beleggingen		9.416		27.969
Niet-gerealiseerde winst op overige financiële beleggingen				
- Niet-gerealiseerde winst vorderingen op deelnemingen	0		1.199	
- Niet-gerealiseerde winst overige financiële beleggingen	0		668	
		0		1.867
		12.233		31.717

18 Beleggingslasten

	2018		2017	
	€	€	€	€
Resultaat deelnemingen		218		74
Beheerskosten en rentelasten		771		170
Gerealiseerd verlies op beleggingen		2.104		4.683
Niet-gerealiseerd verlies op beleggingen				
- Waardevermindering terreinen en gebouwen	101		189	
- Niet-gerealiseerd verlies vorderingen op deelnemingen	0		0	
- Niet-gerealiseerd verlies overige financiële beleggingen	11.259		10.150	
		11.360		10.339
		14.453		15.265

19 Toegerekende opbrengst beleggingen

	2018		2017	
	€	€	€	€
Toerekening aan de technische rekening		1.570		1.480
Toerekening aan de niet-technische rekening		-3.790		14.972
		-2.220		16.452

20 Andere baten

De samenstelling is als volgt:

	2018		2017	
	€	€	€	€
Ontvangen provisie uit hoofde van assurantiebemiddeling		1.923		1.670
Toegerekende bedrijfskosten		-1.448		-1.314
		475		356
Diversen		27		7
		502		363

21 Andere lasten

De samenstelling is als volgt:

	2018		2017	
	€	€	€	€
Diversen		49		21
		49		21

22 Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening

	2018		2017	
	€	€	€	€
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen		382		13.307
Fiscaal belastbaar bedrag		0		12.231
Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening		0		3.048
Mutatie voorziening belastingen		-1.374		521
		-1.374		3.569

Als gevolg van verschillen tussen de commerciële en de fiscale winstberekening is er in 2018 een bate.

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 € 475.126 (waarvan € 43.242 pensioenpremie). De aan directie verstrekte hypothecaire lening bedraagt € 250.000 tegen 3,6% 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 2018 totaal € 115.322 vergoeding verstrekt.

ENKELVOUDIGE BALANS PER 31 DECEMBER 2018

(na resultaatbestemming)

in duizenden euro's

ACTIVA	Ref.	31 december 2018		31 december 2017	
		€	€	€	€
Beleggingen	24				
Terreinen en gebouwen		8.646		7.140	
Beleggingen in groepsmaatschappijen en deelnemingen		976		1.123	
Vorderingen op deelnemingen		1.605		818	
Overige financiële beleggingen		345.544		347.964	
		356.771		357.045	
Vorderingen	25				
Vorderingen uit directe verzekeringen		11.706		10.316	
Vorderingen uit herverzekering		2		0	
Overige vorderingen		4.439		156	
		16.147		10.472	
Overige activa					
Materiële vaste activa		2.570		3.159	
Liquide middelen		57.968		52.540	
		60.538		55.699	
Overlopende activa	26				
Lopende rente en huur		0		2	
Overlopende acquisitiekosten		454		418	
Overige overlopende activa		868		718	
		1.322		1.138	
		434.778		424.354	

in duizenden euro's

PASSIVA	Ref.	31 december 2018		31 december 2017	
		€	€	€	€
Eigen vermogen	27				
Algemene reserve		275.300		273.291	
Herwaarderingsreserve		89		342	
		275.389		273.633	
Technische voorzieningen					
Voor niet-verdiende premies en lopende risico's					
- bruto		12.793		13.961	
- aandeel herverzekeraars		0		0	
		12.793		13.961	
Voor te betalen schaden/uitkeringen					
- bruto		105.329		95.722	
- aandeel herverzekeraars		-10.835		-8.093	
		94.494		87.629	
		107.287		101.590	
Voorzieningen					
Voor belastingen		4.701		6.075	
Overige voorzieningen		205		180	
		4.906		6.255	
Schulden	28				
Schulden uit directe verzekering		42.105		36.723	
Schulden uit herverzekering		952		416	
Overige schulden		3.208		4.883	
		46.265		42.022	
Overlopende passiva		931		854	
		434.778		424.354	

ENKELVOUDIGE WINST- EN VERLIESREKENING OVER 2018

Technische rekening schadeverzekering

in duizenden euro's

Ref.	2018		2017	
	€	€	€	€
Brutopremies	29	121.486		110.409
Uitgaande herverzekeringspremies		-6.816		-5.031
a		114.670		105.378
Wijziging technische voorzieningen niet-verdiende premies en lopende risico's				
- bruto		-1.168		3.778
- aandeel herverzekeraars		0		0
b		-1.168		3.778
Verdiende premies eigen rekening	a-b	115.838		101.600
Toegerekende opbrengst uit beleggingen		1.570		1.480
Totaal baten		117.408		103.080
Brutoschaden		80.259		78.137
Aandeel herverzekeraars		-716		-1.091
c		79.543		77.046
Wijziging voorzieningen voor te betalen schaden/uitkeringen				
- bruto		9.607		336
- aandeel herverzekeraars		-2.742		2.058
d		6.865		2.394
Schaden eigen rekening	c+d	86.408		79.440
Acquisitiekosten		4.521		4.310
Bedrijfskosten	30	22.424		21.130
Totaal lasten		113.353		104.880
Resultaat technische rekening schadeverzekering	29	4.055		-1.800

Niet-technische rekening

in duizenden euro's

Ref.	2018		2017	
	€	€	€	€
Resultaat technische rekening schadeverzekering	a	4.055		-1.800
Opbrengsten uit beleggingen	31			
Resultaat deelnemingen		1.249		430
Opbrengst overige beleggingen		1.700		1.571
Gerealiseerde winst op beleggingen		9.416		27.969
Niet-gerealiseerde winst op beleggingen		12.365		29.970
		128		1.740
		12.493		31.710
Beleggingslasten	32			
Resultaat deelnemingen		804		274
Beheerskosten en rentelasten		771		169
Gerealiseerd verlies op beleggingen		2.104		4.863
Niet-gerealiseerd verlies op beleggingen		3.679		5.126
		11.360		10.339
		15.039		15.465
		-2.546		16.245
Toegerekende opbrengst beleggingen overgeboekt naar technische rekening schadeverzekering	33	1.570		1.480
		-4.116		14.765
Andere baten	34	492		363
Andere lasten		-49		-21
Resultaat niet-technische rekening schadeverzekering	b	-3.673		15.107
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen	a+b	382		13.307
Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening		1.374		-3.569
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening na belastingen		1.756		9.738

TOELICHTING OP DE ENKELVOUDIGE BALANS PER 31 DECEMBER 2018

Slechts posten die afwijken van de geconsolideerde cijfers worden toegelicht.

24 Beleggingen

Beleggingen in groepsmaatschappijen en deelnemingen

	in duizenden euro's	
	31-12-2018	31-12-2017
	€	€
VZ-Beheermaatschappij BV, Goes (10%) (2017: 25%)	144	336
WeVeReij Holding BV, Zierikzee (40%) (2017: 40%)	177	225
Zeeuws Participatiefonds, Middelburg (27,4%) (2017: 27,4%)	283	312
Zeeuws Participatiefonds 2, Middelburg (31,3%) (2017: 31,3%)	226	250
ZLM Preventiefonds BV, Goes (100%) (2017: 100%)	15	0
Eva Regelt! BV, Goes (60%) (2017: 0%)	131	0
	976	1.123

Vorderingen op deelnemingen

Het verloop van de post is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2018	2017
	€	€
Stand per 1 januari	818	758
Verstrekingen	659	511
Afwaarderingen	128	-451
Stand per 31 december	1.605	818

25 Vorderingen

Overige vorderingen

	in duizenden euro's	
	31-12-2018	31-12-2017
	€	€
Dividendbelasting	149	34
Vennootschapsbelasting	4.189	0
Vorderingen uit assurantiebemiddeling	101	107
Diversen	0	45
	4.439	186

26 Overlopende activa

	in duizenden euro's	
	31-12-2018	31-12-2017
	€	€
Lopende rente	0	2
Acquisitiekosten	454	418
Vooruitbetaalde kosten	868	714
Overige overlopende activa	0	4
	1.322	1.138

27 Eigen vermogen

	in duizenden euro's	
	31-12-2018	31-12-2017
	€	€
Algemene reserve	275.300	273.291
Herwaarderingsreserve	89	342
	275.389	273.633

Algemene reserve

Het verloop van de algemene reserve is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2018	2017
	€	€
Stand per 1 januari	273.291	263.486
Resultaatbestemming boekjaar	1.756	9.738
Mutatie herwaarderingsreserve	253	67
Stand per 31 december	275.300	273.291

Bestemming van het resultaat over het boekjaar 2017

De jaarrekening 2017 is vastgesteld in de Algemene Ledenvergadering gehouden op 31 mei 2018. De Algemene Ledenvergadering heeft de bestemming van het resultaat vastgesteld conform het daartoe gedane voorstel.

Voorstel tot bestemming van het resultaat over het boekjaar 2018

De directie stelt met goedkeuring van de Raad van Commissarissen aan de Algemene Ledenvergadering voor het resultaat over het boekjaar 2018 ten bedrage van € 1.756.000 geheel ten gunste van de overige reserves te brengen. Dit voorstel is in de jaarrekening verwerkt.

Er zijn geen wettelijke reserves.



TEVREDEN MEDEWERKERS

Onze medewerkers zetten graag een stapje extra voor onze klanten. Bij een belangrijke gebeurtenis kunnen klanten rekenen op oprechte interesse. Dat vinden wij heel normaal.

Herwaarderingsreserve

Het verloop van de herwaarderingsreserve is als volgt:

	2018	2017
	€	€
Stand per 1 januari	342	409
Herwaarderingsreserve via algemene reserve	-253	-67
Stand per 31 december	89	342

in duizenden euro's

28 Schulden

Schulden uit directe verzekering

	31-12-2018	31-12-2017
	€	€
Verzekeringnemers	42.059	36.679
Tussenpersonen	46	44
	42.105	36.723

in duizenden euro's

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

TOELICHTING OP DE ENKELVOUDIGE WINST- EN VERLIESREKENING 2018

29 Resultaat schadeverzekering

in duizenden euro's

	Totaal schadeverzekering		Motorrijtuigen WA		Motorrijtuigen Casco		Ongevallen en ziekte		Brand		Overige branches		
	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	
	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€	
Brutopremies	121.486	110.409	47.420	41.121	35.104	33.548	5.963	5.717	24.043	21.484	8.956	8.539	
Uitgaande herverzekeringspremies	6.816	5.031	2.285	1.768	1.948	1.185	220	189	1.307	798	1.056	1.091	
a	114.670	105.378	45.135	39.353	33.156	32.363	5.743	5.528	22.736	20.686	7.900	7.448	
Wijziging technische voorzieningen													
- bruto	-1.168	3.778	-2.234	2.909	0	0	4	5	921	590	141	274	
- aandeel herverzekeraars	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
b	-1.168	3.778	-2.234	2.909	0	0	4	5	921	590	141	274	
Verdiende premies eigen rekening	a-b	115.838	101.600	47.369	36.444	33.156	32.363	5.739	5.523	21.815	20.096	7.759	7.174
Toegerekende opbrengst uit beleggingen		1.570	1.480	927	864	183	181	98	79	239	242	123	114
Totaal baten	117.408	103.080	48.296	37.308	33.339	32.544	5.837	5.602	22.054	20.338	7.882	7.288	
Brutoschaden	80.259	78.137	36.971	36.484	22.372	22.481	1.928	596	14.881	14.321	4.107	4.255	
Aandeel herverzekeraars	-716	-1.091	-138	-320	-38	0	0	0	-354	-421	-186	-350	
c	79.543	77.046	36.833	36.164	22.334	22.481	1.928	596	14.527	13.900	3.921	3.905	
Wijziging technische voorzieningen													
- bruto	9.607	336	1.604	5.663	-222	-614	4.549	-513	2.264	-4.609	1.412	409	
- aandeel herverzekeraars	-2.742	2.058	-148	1.745	-10	0	-250	0	-1.457	0	-877	313	
d	6.865	2.394	1.456	7.408	-232	-614	4.299	-513	807	-4.609	535	722	
Schaden eigen rekening	c+d	86.408	79.440	38.289	43.572	22.102	21.867	6.227	83	15.334	9.291	4.456	4.627
Acquisitiekosten		4.521	4.310	1.480	1.547	1.210	1.373	260	234	1.127	852	444	304
Bedrijfskosten		22.424	21.130	9.171	7.350	6.418	6.587	1.111	1.176	4.223	4.395	1.501	1.622
Totaal lasten	113.353	104.880	48.940	52.469	29.730	29.827	7.598	1.493	20.684	14.538	6.401	6.553	
Resultaat technische rekening schadeverzekering	4.055	-1.800	-644	-15.161	3.609	2.717	-1.761	4.109	1.370	5.800	1.481	735	

30 Bedrijfskosten

De samenstelling is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2018	2017
	€	€
Personeelskosten	18.205	16.700
Afschrijvingen	1.265	1.181
Overige beheerskosten	8.210	7.929
Totaal bedrijfskosten	27.680	25.810
Toegerekend aan assurantiebemiddeling	-1.448	-1.314
Doorbelast aan Stichting Rechtsbijstand ZLM	-3.685	-3.279
Toegerekend aan ZLM Preventiefonds BV	-123	-87
	22.424	21.130

De samenstelling van de personeelskosten is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2018	2017
	€	€
Lonen en salarissen	11.925	11.171
Sociale lasten	1.850	1.708
Pensioenlasten	1.394	1.259
Overige personeelskosten	3.036	2.562
	18.205	16.700

Personeelsleden

In 2018 waren gemiddeld 216 personeelsleden op fulltimebasis werkzaam (2017: 211).

31 Opbrengst uit beleggingen

	2018		2017	
	€	€	€	€
Resultaat deelnemingen		1.249		430
Opbrengst overige beleggingen				
- Huuropbrengst terreinen en gebouwen	669		670	
- Liquide middelen/termijnbetaling	1.031		901	
		1.700		1.571
Gerealiseerde winst op overige financiële beleggingen		9.416		27.969
Niet-gerealiseerde winst op overige financiële beleggingen				
- Niet-gerealiseerde winst vorderingen op deelnemingen	128		1.072	
- Niet-gerealiseerde winst overige financiële beleggingen	0		668	
		128		1.740
		12.493		31.710

32 Beleggingslasten

	2018		2017	
	€	€	€	€
Resultaat deelnemingen		804		274
Beheerskosten en rentelasten		771		169
Gerealiseerd verlies op beleggingen		2.104		4.683
Niet-gerealiseerd verlies op beleggingen				
- Waardeverminderingen terreinen en gebouwen	101		189	
- Niet-gerealiseerd verlies vorderingen op deelnemingen	0		0	
- Niet-gerealiseerd verlies overige financiële beleggingen	11.259		10.150	
		11.360		10.339
		15.039		15.465

OVERIGE GEGEVENS

33 Toegerekende opbrengst beleggingen

	2018	2017
	€	€
Toerekening aan de technische rekening	1.570	1.480
Toerekening aan de niet-technische rekening	-4.116	14.765
	-2.546	16.245

in duizenden euro's

34 Andere baten

De samenstelling is als volgt:

	2018	2017
	€	€
Ontvangen provisie uit hoofde van assuratiebemiddeling	1.923	1.670
Toegerekende bedrijfskosten	-1.448	-1.314
	475	356
Diversen	17	7
	492	363

in duizenden euro's

ONDERTEKENING VAN DE JAARREKENING

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

Goes, 12 april 2019

STATUTAIRE REGELING RESULTAATBESTEMMING

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

CONTROLEVERKLARING VAN DE ONAFHANKELIJKE ACCOUNTANT

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

Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen jaarrekening 2018

Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening 2018 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 2018 en van het resultaat over 2018 in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW.

De jaarrekening bestaat uit:

1. De geconsolideerde en enkelvoudige balans per 31 december 2018.
2. De geconsolideerde en enkelvoudige winst-en-verliesrekening over 2018.
3. De toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

De basis voor ons oordeel

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

Wij zijn onafhankelijk van Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A. zoals vereist in de Europese verordening betreffende specifieke eisen voor de wettelijke controles van financiële overzichten van organisaties van openbaar belang, de Wet toezicht accountantsorganisaties (Wta), de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

Wij vinden dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

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 2,4% van 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.

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.

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 € 94,5 mln. netto. Dit betreft 21,7% 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. Het uitgaan van andere aannames voor deze factoren dan de grondslagen die nu in de jaarrekening zijn gebruikt, zou een materieel effect kunnen hebben op de technische voorzieningen en de technische lasten. Er bestaat een risico dat de voorziening voor te betalen schades motorrijtuigen, brand en overige schadebranches onvolledig is, dan wel onjuist is gewaardeerd. Specifiek verwijzen wij naar 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 door middel van een statistische steekproef op schadedossiers.• Het kritisch beoordelen van de gehanteerde uitgangspunten en schattingen door de directie, waarbij actuarieel specialisten zijn ingezet ter ondersteuning van het controleteam.• Voortgezette controle aan de hand van binnengekomen schades en uitbetalingen in het nieuwe jaar.• 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 de 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> <p>Onze observatie bij dit kernpunt:</p> <p>Wij achten de door Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A. toegepaste methodiek en gehanteerde veronderstellingen voor de vaststelling van de technische voorziening voor te betalen schaden/uitkeringen aanvaardbaar en zijn van mening dat deze voorziening toereikend is. Tevens achten we de toelichting bij noot 10 toereikend.</p>

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 € 345,5 mln. Dit betreft 79,5% 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 en het bestaan 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 de 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 toelichting onder noot 5 in de jaarrekening beoordeeld.</p> <p>Onze observatie bij dit kernpunt:</p> <p>De combinatie van het beoordelen van de opzet en het bestaan van de interne beheersmaatregelen en het uitvoeren van gegevensgerichte werkzaamheden heeft voldoende adequate controleinformatie opgeleverd. Tevens achten we de toelichting bij noot 5 toereikend.</p>

Beschrijving van het kernpunt	De wijze waarop dit kernpunt door ons is gecontroleerd
<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 31-12-2018 392%. Dit percentage komt tot stand door de balans te herrekenen naar marktwaarde en deze marktwaarde te delen door de berekende benodigde solvabiliteit. Zowel de marktwaardebalans als de berekende benodigde solvabiliteit omvat 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. • De tweedelijns actuariële rol beoordeeld, met name met betrekking tot de kwestie dat de benodigde tweedelijns controles op een adequate wijze worden uitgevoerd. Daarnaast hebben wij de rapporten beoordeeld van de actuariële functie die een review uitvoert op de modellen die worden gehanteerd door ZLM. • De overwegingen van het management met betrekking tot parameters en interpretaties getoetst. • Gegevensgerichte werkzaamheden uitgevoerd met betrekking tot het bepalen van het beschikbare kapitaal (EOF), waaronder het beoordelen van de juistheid en volledigheid van de financiële aanpassingen van de statutaire balans naar de marktwaardebalans. • 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. <p>Onze observatie bij dit kernpunt:</p> <p>De combinatie van het beoordelen van de opzet en het bestaan van de interne beheersmaatregelen en het uitvoeren van gegevensgerichte werkzaamheden heeft voldoende adequate controleinformatie opgeleverd. Voor nadere details verwijzen wij naar noot 9 'Solvabiliteit' in de jaarrekening.</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
- Verslag van de Raad van Commissarissen
- 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 dat boekjaar tot nu toe de externe accountant.

Geen verboden diensten

Wij hebben geen verboden diensten als bedoeld in artikel 5, lid 1 van de Europese verordening betreffende specifieke eisen voor de wettelijke controles van financiële overzichten van organisaties van openbaar belang geleverd.

Beschrijving van verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening

Verantwoordelijkheden van de directie en de raad van commissarissen voor de jaarrekening

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

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

De directie moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de entiteit haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten, toelichten in de jaarrekening.

De raad van commissarissen is verantwoordelijk voor het uitoefenen van toezicht op het proces van financiële verslaggeving van de entiteit.

Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een controleopdracht dat wij daarmee voldoende en geschikte controle-informatie verkrijgen voor het door ons af te geven oordeel.

Onze controle is uitgevoerd met een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid, waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle materiële fouten en fraude ontdekken.

Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van fraude of fouten en zijn materieel indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze, afzonderlijk of gezamenlijk, van invloed kunnen zijn op de economische beslissingen die gebruikers op basis van deze jaarrekening nemen. De materialiteit beïnvloedt de aard, timing en omvang van onze controlewerkzaamheden en de evaluatie van het effect van onderkende afwijkingen op ons oordeel.

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze controle bestond onder andere uit:

- Het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude, het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing.

- Het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de entiteit.
- Het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door de directie en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan.
- Het vaststellen dat de door de directie gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Tevens het op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de entiteit haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om aandacht in onze controleverklaring te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een entiteit haar continuïteit niet langer kan handhaven.
- Het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen.
- Het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

Gegeven onze eindverantwoordelijkheid voor het oordeel zijn wij verantwoordelijk voor de aansturing van, het toezicht op en de uitvoering van de groepscontrole. In dit kader hebben wij de aard en omvang bepaald van de uit te voeren werkzaamheden voor de groepsonderdelen. Bepalend hierbij zijn de omvang en/of het risicoprofiel van de groepsonderdelen of de activiteiten. Op grond hiervan hebben wij de groepsonderdelen geselecteerd waarbij een controle of beoordeling van de volledige financiële informatie of specifieke posten noodzakelijk was.

Wij communiceren met de raad van commissarissen onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante bevindingen die uit onze controle naar voren zijn gekomen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing. In dit kader geven wij ook een verklaring aan het auditcomité op grond van artikel 11 van de Europese verordening betreffende specifieke eisen voor de wettelijke controles van financiële overzichten van organisaties van openbaar belang. De in die aanvullende verklaring verstrekte informatie is consistent met ons oordeel in deze controleverklaring.

Wij bevestigen aan de raad van commissarissen dat wij de relevante ethische voorschriften over onafhankelijkheid hebben nageleefd. Wij communiceren ook met de raad 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, 12 april 2019
Deloitte Accountants B.V.

C.J. de Witt RA

