

Jaarverslag 2023



JAARVERSLAG 2023

ZLM Verzekeringen

ZLM Verzekeringen, opgericht 1 januari 1951

Cereshof 2, 4463 XH Goes

Postbus 70, 4460 BA Goes

Over dit verslag •

Dit is het jaarverslag 2023 van ZLM Verzekeringen. Klanten, tussenpersonen, samenwerkende bedrijven, toezichthouders, branchegenoten en andere geïnteresseerden kunnen in dit jaarverslag kennis nemen van het jaar 2023.

Het thema van dit jaarverslag is het ZLM Veiligheidspark. In mei 2023 openden we dit preventiecentrum naast onze kantoren in Goes. Op het veiligheidsterrein geven we trainingen zoals de caravantraining en de GRIP-autotrainingen voor jongeren. In het markante Veiligheidsgebouw, dat de Zeeuwse Architectuurprijs won, zijn bijeenkomsten voor verschillende doelgroepen. Het park is vanuit een circulaire gedachte gebouwd. Materialen zijn hergebruikt en voor andere bouwmaterialen zijn duurzame keuzes gemaakt. De parkachtige uitstraling maakt het een fijne omgeving voor onze klanten en medewerkers.

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

VOORWOORD	5
OVER ZLM	6
Waardecreatiemodel 2023	6
ZLM in cijfers	8
Strategie	10
Externe ontwikkelingen en trends	12
Vooruitblik	15
ENVIRONMENTAL	16
Verduurzamen van onze bedrijfsvoering	16
Verantwoord beleggen	20
SOCIAL	28
Medewerkers	28
Klanten	34
Lokale betrokkenheid	39
Maatschappij: veiligheid en preventie	40
GOVERNANCE	42
Governance	42
Risicomanagement	47
FINANCIEEL	49
Algemeen	54
Technisch resultaat	55
Resultaat niet-technische rekening	57
TOEZICHT	60
Verslag van de Raad van Commissarissen	60
Algemene Ledenvergadering	63
JAARREKENING	64
Geconsolideerde balans per 31 december 2023	64
Geconsolideerde winst- en verliesrekening over 2023	66
Geconsolideerd kasstroomoverzicht 2023	68
Toelichting op de geconsolideerde jaarrekening	70
Toelichting op de geconsolideerde balans per 31 december 2023	78
Toelichting op de geconsolideerde winst- en verliesrekening 2023	92
Gebeurtenissen na balansdatum	99
Enkelvoudige balans per 31 december 2023	100
Enkelvoudige winst- en verliesrekening over 2023	102
Toelichting op de enkelvoudige balans per 31 december 2023	104
Toelichting op de enkelvoudige winst- en verliesrekening 2023	108
Resultaatbestemming	113
OVERIGE GEGEVENS	114
Statutaire regeling resultaatbestemming	114
Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	114

Wanneer spreken we van een 'goed jaar'? Als de financiële resultaten goed zijn? Dan kunnen we gerust terugkijken op een heel goed jaar. Waar 2022 nog een fors negatief resultaat liet zien, kunnen we over 2023 een bijzonder goed positief resultaat rapporteren. Het resultaat na belastingen komt uit op bijna 27 miljoen euro. Niet alleen de beleggingen droegen hier positief aan bij, maar ook het verzekeringstechnisch resultaat was boven verwachting goed. Het uitblijven van grote (weers)calamiteiten heeft hier zeker aan bijgedragen. Toch maakt dat voor ons een jaar nog niet goed.

Duurzaamheid

Wat dan wel? Als we goede resultaten hebben behaald op het gebied van duurzaamheid? Daarover rapporteren we opnieuw in dit jaarverslag via ons Waardecreatiemodel. Ook daar zijn mooie resultaten geboekt. Vooruitlopend op de verplichtingen uit de CSRD-wetgeving, hebben we het jaarverslag zelfs al ingericht aan de hand van de ESG-indeling: Waar staand die letters voor? ESG staat voor Environmental, Social en Governance, oftewel milieu, mens en goed bestuur. In drie afzonderlijke hoofdstukken rapporteren wij over deze thema's.

Tevreden klanten

Maar ook dat maakt een jaar voor ZLM Verzekeringen nog niet goed. Een jaar is pas goed als onze klanten en medewerkers tevreden zijn. Dat zijn onze twee strategische hoofddoelstellingen. Als we deze twee thema's benaderen vanuit de score's die we hebben behaald zijn we zeer tevreden. De klanttevredenheid scoort opnieuw erg hoog met een Net Promotor Score (NPS) score van +80 op de dienstverlening van Schade en Stichting Rechtsbijstand en een Customer Effort Score (CES) van +94 op de service van Advies & Acceptatie.

Onze medewerkers

Op medewerkerstevredenheid scoren we een 8,0, nog steeds een prima tevredenheid. Toch zien we hier ontwikkelingen die onze aandacht vragen. Het percentage ziekteverzuim ging omhoog. Mentale problematiek onder vrij jonge mensen is niet alleen maatschappelijk een probleem, maar ook bij onze medewerkers zien we deze klachten toenemen. Daarnaast worden we voor

het eerst geconfronteerd met een vrij hoog uitstroompercentage. De krapte op de arbeidsmarkt leidt er toe dat er flink aan bepaalde functies getrokken wordt. Met name letselschadebureaus kopen personenschadebehandelaars weg. Een kwalijke ontwikkeling omdat zij de kosten hiervan doorberekenen aan verzekeraars die dat weer in de premie richting klanten moeten verrekenen. Letsel en leed mag naar onze mening geen ongecontroleerd verdienmodel zijn.

Nieuw: ZLM Veiligheidspark

In mei 2023 openden we ons Veiligheidspark. Een unieke combinatie zag het licht: een verzekeraar met een eigen preventiecentrum. Een veiligheidsgebouw waarin voorlichting gegeven wordt met een sterke nadruk op beleving. En een veiligheidsterrein waar trainingen plaatsvinden als de e-bike training, de caravantraining en onze GRIP-autotrainingen voor jongeren. Vermeldenswaard is het initiatief waarin ruim 2.000 leerlingen van het voorgezet onderwijs kennis maken met de gevaren in het verkeer en de kwalijke gevolgen van rijden onder invloed van drugs en/of alcohol.

Toenemende wet- en regelgeving

In ons vorige jaarverslag uitten wij onze zorgen over de toenemende wet- en regelgeving. Een paginagroot interview in het NRC van zaterdag 4 november 2023 leverde veel herkenning op uit allerlei sectoren. En een gesprek met DNB. Zij herkennen de problematiek, kijken naar mogelijk meer proportionaliteit, maar zijn ook gebonden aan Europese eisen.

Moed voor de toekomst

Dus wel of niet een goed jaar? Als we wat verder kijken dan ZLM, zagen we een nieuwe oorlog ontstaan in het Midden-Oosten en de mondiale onrust zeker niet afnemen. Dat kunnen we niet als goed kwalificeren. Toch durven we voorzichtig van een goed jaar te spreken. Want in ons eigen kleine wereldje is het gelukt om weer veel mensen te helpen en tevreden te stellen. En dat geeft moed voor de toekomst!

Waardecreatiemodel 2023

Inputs

Financieel

- €156 miljoen premies van klanten
- €407 miljoen in beleggingen
- €307 miljoen eigen vermogen

Medewerkers

- 326 medewerkers
- €547.000 voor opleidingen
- €270.000 voor vitaliteitsactiviteiten en verzuimbegeleiding

Intellectueel

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

Relationeel

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

Natuurlijk en geproduceerd

- 5.991 gigajoule fossiel gas-, elektra en benzinegebruik door eigen gebouwen en wagenpark
- 6.208 m² kantoren
- 4.200 m² veiligheidsterrein
- 14 auto's fossiele brandstof
- 15 auto's elektrisch
- 144 kWp geïnstalleerd vermogen aan zonnepanelen

Bedrijfsmodel

Missie

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

Activiteiten



Kernwaarden



Strategie

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

Outputs

Financieel

- €23 miljoen positief beleggingsrendement
- €101 miljoen uitgekeerde schadebedragen
- €21 miljoen salarissen en sociale lasten
- €38 miljoen belastingen voor de samenleving (assurantie- en vennootschapsbelasting)
- €27 miljoen winst (na belasting)
- 319% solvabiliteit (wettelijke norm: 100%; doel: >170%)

Medewerkers

- 8,0 medewerkerstevredenheidsscore (doel: >7,5)
- 11,0 jaar is gemiddelde dienstverband
- 90% haalt voldoening uit het werk
- 5,4% ziekteverzuim

Intellectueel

- 7.300 deelnemers aan onze verkeer- en rijvaardigheidstrainingen
- 8,1 gemiddeld rapportcijfer voor trainingen
- 738.000 mensen bereikt met veiligheidstips via social media
- 7 datalekken gemeld bij de Autoriteit Persoonsgegevens
- 21 IT-storingen met prioriteit 1

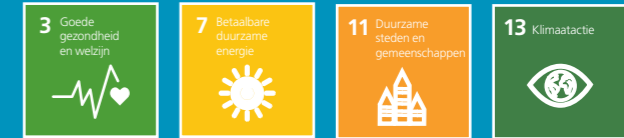
Relationeel

- 80 klanttevredenheidsscore NPS (schade en Stichting Rechtsbijstand ZLM)
- 94 klanttevredenheidsscore CES (advies & acceptatie)
- 91% <15 seconden een deskundige acceptant aan de lijn die werkt zonder script en tijdslimiet
- 67% van de medewerkers heeft dagelijks klantcontact
- 1 klacht per 5.700 klanten
- €505.000 aan lokale sponsoring en maatschappelijke bijdragen

Natuurlijk en geproduceerd

- 147.000 kWh zelf opgewekte stroom
- 423 ton CO₂-uitstoot door eigen bedrijfsvoering (doel 2030: 0)
- 5.046 ton CO₂-uitstoot beleggingsportefeuille
- 67,9% van de beleggingen in aandelen, bedrijfsobligaties, geldmarktfondsen en genoteerd onroerend goed heeft duurzaamheidsklasse AAA of AA.
- €22 miljoen in impactbeleggingen (= 6% van beleggingsportefeuille)
- €13,6 miljoen in groene EU-obligaties
- €23,6 miljoen in groene bedrijfsobligaties

Impact



Tevreden klanten

Klanten voelen zich thuis en onderweg veilig, doordat wij hen helpen schade te voorkomen, en als het toch misgaat hen adequaat bij te staan. Klanten zijn tevreden met onze dienstverlening door onze persoonlijke benadering.

Tevreden medewerkers

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

Duurzaam rendement

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

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

Veiligheid thuis en onderweg

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

ZLM in cijfers

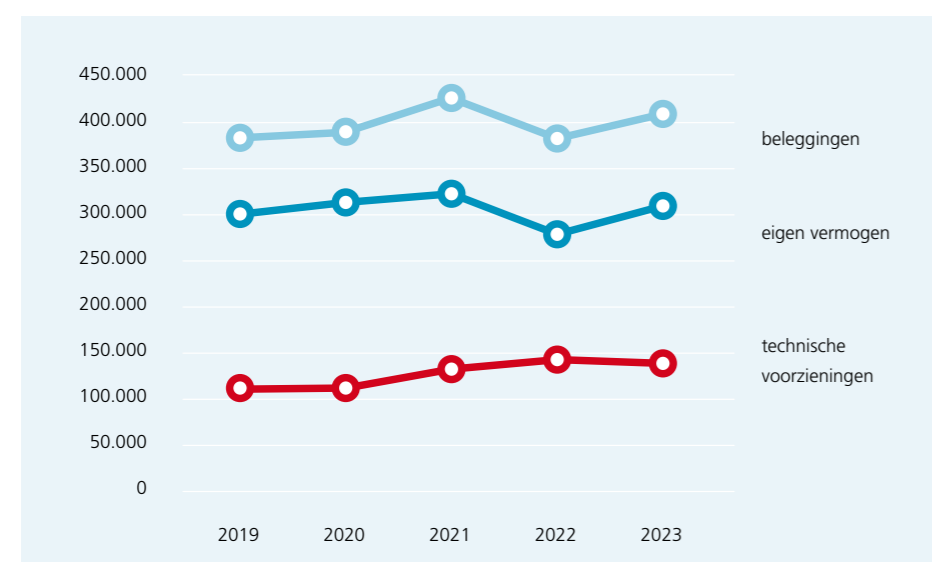
Op basis van de geconsolideerde jaarrekening
in duizenden euro's

	2023	2022	2021	2020	2019
	€	€	€	€	€
Brutopremies	155.537	144.965	138.383	134.129	132.378
Resultaat technische rekening	15.679	-7.587	7.657	18.495	8.740
Resultaat na belastingen	26.715	-43.690	25.449	25.659	26.849
Eigen vermogen	306.587	279.872	323.562	313.113	302.238
Technische voorzieningen	143.039	147.739	130.622	116.359	114.581
Beleggingen	406.811	384.713	428.743	385.480	380.391
Solvabiliteitsratio Solvency II	319%	331%	352%	440%	445%
Schaderatio	65,10%	76,81%	67,79%	60,01%	68,80%
Combined ratio (schade eigen risico + bedrijfskosten + acquisitiekosten/verdiende premie)	94,35%	106,83%	94,46%	85,90%	93,40%
ZLM enkelvoudig	93,72%	106,41%	94,22%	85,83%	93,10%
Resultaat technische rekening in % verdiende premie	10,53%	-5,77%	6,02%	14,55%	7,10%
ZLM enkelvoudig	11,16%	-5,35%	6,27%	14,62%	7,30%

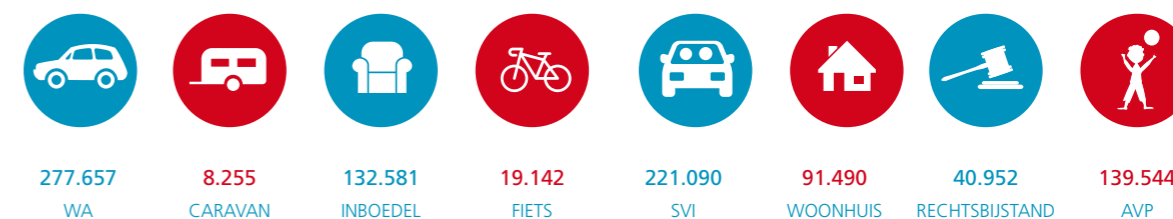
Medewerkers per jaareinde					
- ZLM in personen	326	310	286	268	258
- ZLM in mensjaren (FTE's)*	287	273	253	236	227

* Inclusief Stichting Rechtsbijstand en ZLM Preventiefonds BV

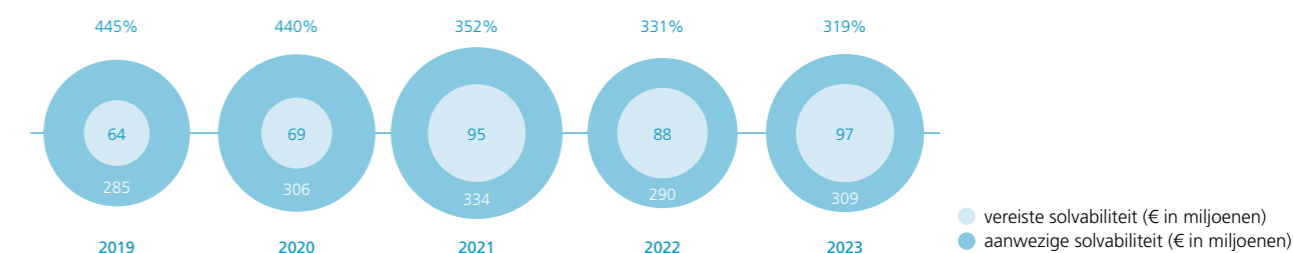
ONTWIKKELING EIGEN VERMOGEN, TECHNISCHE VOORZIENINGEN EN BELEGGINGEN



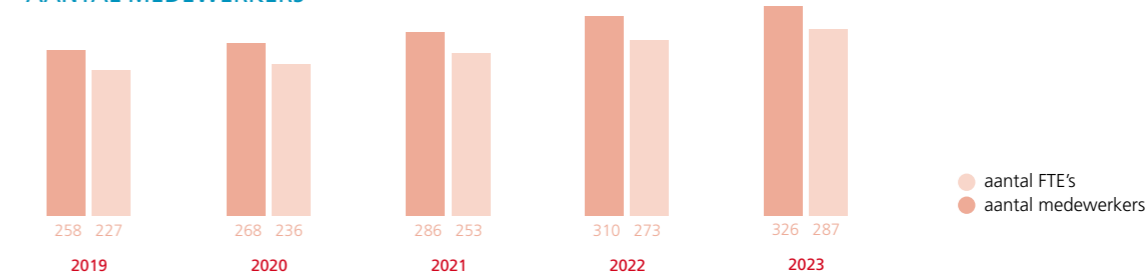
VERZEKERINGEN



ONTWIKKELING SOLVABILITEITSPOSITIE



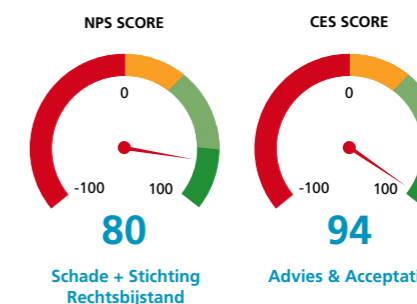
AANTAL MEDEWERKERS



MEDEWERKERSTEVREDENHEID



KLANTTEVREDENHEID



Strategie •

ZLM wil als onderlinge verzekeringsmaatschappij betekenisvol zijn voor de omgeving door waarde toe te voegen aan onze stakeholders. Daarnaast willen we wendbaar zijn door kansen te benutten en weerbaar zijn om bedreigingen aan te kunnen. In onze strategie speelt duurzaamheid een centrale rol.

ONZE MISSIE

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

ONZE VISIE

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

ONZE STRATEGIE

ZLM heeft vier strategische doelstellingen:

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

Daarnaast zijn continuïteit en integere en beheerste bedrijfsvoering voor ons belangrijke uitgangspunten. Het begrip continuïteit drukken we uit in een doelsolvabiliteit van minimaal 170% om aan de verplichtingen richting onze klanten te voldoen. Wij bieden (verzekering)oplossingen en diensten die zekerheid bieden en ontzorgen. Het karakter van onze Onderlinge Verzekeringsmaatschappij komt terug in onze dienstverlening. Zo worden wij niet gedreven door financiële targets. Wij zijn persoonlijk en klantgericht en laten dit zien in ons product- en dienstenaanbod. Onze focus ligt op particulieren in Zeeland en Noord-Brabant. Eens in de vijf jaar herijken wij onze strategie, tenzij dit eerder nodig is.

ONZE KERNWAARDEN

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

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

Onze ambities op onze strategische doelstellingen zijn te vinden in het Waardecreatiemodel (pagina 6).

DUURZAAMHEIDSBELEID

Duurzaamheid en zorg voor mensen en natuur zijn in de maatschappij steeds belangrijker. Er is wet- en regelgeving voor. Ook klanten en medewerkers van ZLM verwachten dat wij daarmee bezig zijn. Maar los van de wensen van klanten en medewerkers en de eisen van de regelgeving, zijn wij intrinsiek gemotiveerd om vergaand te verduurzamen. Onze missie is om bij te dragen aan een veilige en duurzame samenleving. Wij willen als verzekeraar, werkgever, investeerder en deelnemer aan de maatschappij een proactieve en stimulerende rol spelen. In het bijzonder richting onze klanten en medewerkers, maar ook richting ketenpartners. Daarbij leggen we de lat hoog. We willen namelijk méér dan negatieve impact beperken. Door initiatief te nemen willen wij positieve impact creëren en de verduurzaming van de samenleving actief ondersteunen, stimuleren en mogelijk maken voor iedereen. Ons doel is dat ZLM en duurzaamheid worden (h)erkend als een vanzelfsprekende combinatie. Met een hoge klant- en medewerkerstevredenheid en een goed en duurzaam bedrijfsresultaat tot gevolg.

DUURZAME ONTWIKKELINGSDOELEN

De Sustainable Development Goals (SDG's) van de Verenigde Naties zijn een mondiaal kompas voor uitdagingen als armoede en de klimaatcrisis. ZLM heeft onderzocht welke het beste aansluiten bij haar strategie en activiteiten en heeft ervoor gekozen om te focussen op de volgende 4 SDG's:



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



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



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



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

Hoe wij in 2023 hebben gewerkt aan verduurzaming van onze bedrijfsvoering, leest u in het hoofdstuk Environmental.

Externe ontwikkelingen en trends •

De wereld is continu in beweging. Technologische en maatschappelijke veranderingen volgen elkaar snel op. Wij houden ze scherp in de gaten. Want waar deze veranderingen enerzijds kansen bieden voor nieuwe producten en diensten die voorzien in de behoeften van onze klanten, kunnen ze tegelijkertijd een bedreiging vormen voor ons bedrijfsmodel. In dit hoofdstuk beschrijven we de belangrijkste externe trends en ontwikkelingen die invloed hebben op ZLM en onze reactie daarop.

MONDIALE ONRUST

De oorlog in Oekraïne, die in 2022 begon en in 2023 onverminderd voortduurde, stuwde de inflatie op. De belangrijkste aanleiding was de onzekerheid over de gasvoorziening. De inflatie was gigantisch en de rente steeg van 0 naar 4,25%. Die parameters hebben veel impact op de beleggingen en reserveringen van ZLM. De economische gevolgen van de oorlog in Israël en Gaza zijn anders, veel minder voorspelbaar. Deze oorlog heeft beperkte impact op de beleggingen, maar onzekerheid in de markt zorgt wel voor meer koersschommelingen op de financiële markten.

RENTE EN INFLATIE

De hoge rente zorgt ervoor dat de kapitalisatiefactor van de voorzieningen verandert. We illustreren dit graag met een voorbeeld.

Stel: iemand van 20 jaar wordt aangereden en loopt daardoor een dwarslaesie op. Na 5 jaar weet je hoe de toekomst voor deze persoon eruitziet: kosten en inkomensverlies kunnen berekend worden. Als je zo'n schade na 5 jaar in één keer wilt afwikkelen, moet je de toekomstschade verdisconteren: welk bedrag is nodig om de toekomstschade te betalen? Daarbij speelt rente en inflatie een rol. Dat bedrag schatten wij vooraf al in.

Inflatie heeft een forse impact op lonen. De stijging van de loonkosten zien we terugkomen in de schadelast. De kosten van schadeherstelbedrijven in de automotive branche bestaan voor de ene helft uit arbeid (loonkosten) en voor de andere helft uit materiaal. In 2023 gingen de lonen in deze branche met 3,25% omhoog. Ook werden de materialen door de inflatie duurder.

KLIMAATVERANDERING

De gevolgen van klimaatverandering hebben invloed op de hoogte en voorspelbaarheid van onze toekomstige schadelast. Wij houden er rekening mee dat we vaker met hevige (hagel)stormen te maken krijgen. De schaderisico's gelden in zo'n geval voor zowel Zeeland als Brabant. Wij besteden in onze risicoanalyse (die we ORSA noemen) ruim aandacht aan klimaat- en milieurisico's. In 2023 is er in ons werkgebied gelukkig geen sprake geweest van een grote storm. Waar we in 2022 nog 6.500 schademeldingen kregen na een grote storm, waren dat er in 2023 slechts 500 na de storm Ciaran. Wij merken dat klanten beter zijn voorbereid op een hogere windkracht; bij de bouw van woningen of het plaatsen van schuttingen wordt steeds meer rekening gehouden met de factor 'wind'. Overigens zorgt een vernieuwd Bouwbesluit ervoor dat nieuwe woningen beter bestand zijn tegen extremere weersomstandigheden.

ROL VAN DE OVERHEID

Binnen de Nederlandse overheid, maar ook op Europees en mondiaal niveau, is de heersende gedachte dat met systemen en data de werkelijkheid gecontroleerd en beheerst kan worden. Veel van onze Nederlandse wetgeving vindt zijn oorsprong in Europese wetgeving. De manier waarop toezicht wordt gehouden is datagedreven, bijvoorbeeld via de Solvency II-wetgeving en de Digital Operational Resilience Act (DORA) voor cyberveiligheid. Zo tracht toezichthouder DNB meer en meer de verzekeringsmarkt met wetgeving te reguleren. Wat ons betreft moet het niet alleen maar gaan om lijstjes afvinken. Wij pleiten voor minder bureaucratie en meer menselijkheid. Wanneer je het empathisch

vermogen van mensen uitschakelt, raak je gevangen in systemen en kom je sneller in een situatie zoals die van de toeslagenaffaire terecht. ZLM probeerde in 2023 de vinger erop te leggen via een interview met onze directie in het NRC. Daarin maakten we ons ook sterk voor proportionaliteit. In het verleden was sommige wet- en regelgeving door onze kleinere omvang minder op ons van toepassing. Op dit moment hebben we veel wetgeving te implementeren, die wij in sommige gevallen als disproportioneel beschouwen. Om aan de groeiende wetgeving te kunnen voldoen, zijn we genooddaakt meer mensen aan te nemen. Een uitdaging is om de kosten in balans te houden met onze inkomsten. Om premies aantrekkelijk te houden is het nodig dat we slim en efficiënt werken en dat er voldoende volume (premie-inkomsten) is.

DEMOGRAFIE

Om te zorgen dat er nieuwe aanwas blijft komen, werven we actief klanten onder jongeren. Het is belangrijk voor het evenwicht en de solidariteit dat we klanten van alle leeftijden met diverse risicoprofielen behouden. Mensen worden steeds ouder en blijven langer thuis wonen. Dit raakt een groot deel van ons klantenbestand. Wij vinden het belangrijk dat ouderen mobiel kunnen blijven en dat zij verzekeraar blijven tegen een gunstig tarief. Ouderen zijn echter statistisch gezien vaker betrokken bij schades, net als jongeren. We ontkomen er dan ook niet aan om naast de reeds bestaande toeslag voor jongeren per 1 januari 2024 ook een toeslag voor ouderen in te voeren. Daarnaast zetten wij ons vol in op preventie en organiseren we talloze rij-, verkeers- en veiligheidstrainingen op ons eigen Veiligheidspark dat we in 2023 openden. Om jongeren te werven, bieden we korting aan op verzekeringen wanneer zij deelnemen aan een van onze rijvaardigheidstrainingen.

DIGITALE WEERBAARHEID EN WENDBAARHEID

Onze klanten kunnen online polissen afsluiten, inzien en wijzigen. Ook verloopt veel communicatie online. Dat werkt heel fijn en vlot, maar maakt ons ook kwetsbaar voor cybercriminelen. Om wendbaar en weerbaar te blijven in de digitale wereld, besloten we

in 2023 dat we een compleet nieuwe IT-architectuur neer gaan zetten. De voorbereiding en selectie loopt in 2024, de implementatie zal naar verwachting eind 2024 starten.

Wij zijn terughoudend met het toepassen van big data voor vergaande prijsdifferentiatie. Dit kan leiden tot prijsverhogingen voor degene met een bovengemiddeld risicoprofiel en ondermijnt daarmee de solidariteit. Wel zien we mogelijkheden voor het gebruik van big data voor risicobeheersing, fraudebestrijding en preventie. ZLM hanteert een ethisch kader voor het gebruik van (externe) data voor data-gedreven toepassingen.

ARTIFICIAL INTELLIGENCE

Wij zien in Artificial Intelligence (AI) mogelijkheden en gevaren. AI kan medewerkers en klanten ondersteunen maar ZLM heeft en houdt menselijkheid hoog in het vaandel. We willen AI gebruiken ter ondersteuning van onze medewerkers, maar niet als (volledige) vervanger van het klantcontact. Vooral generatieve AI, zoals ChatGPT, lijkt mogelijkheden te bieden. Kortom: we passen AI toe onder regie van de mens en met behoud van de persoonlijke benadering die klanten van ons gewend zijn.

Verder worden AI en andere technieken meer en meer toegepast in de techniek van auto's. De doorbraak van volledig autonoom rijdende auto's blijft nog uit. Wel zien we dat de rijkhulpsystemen schades voorkomen; wanneer er echter schade ontstaat zijn de kosten voor reparatie hoger doordat auto-onderdelen voorzien zijn van meer techniek.

ELEKTRIFICERING

Er komen steeds meer elektrische vervoersmiddelen op de markt. ZLM past het verzekeringsaanbod daar op aan. Zo zijn we begonnen met een verzekering voor elektrische fietsen, waar veel vraag naar is. Per 1 januari 2024 lanceren we ook een verzekering voor de elektrische auto. Dit is geen compleet nieuw product, maar een nieuw tarief en specifiekere voorwaarden op dezelfde polis.

ALTERNATIEVEN VOOR VERZEKERINGEN

We zien op landelijk niveau dat de alternatieven voor traditionele autoverzekeringen toenemen. Zo bieden autofabrikanten ook verzekeringen aan als de auto de fabriek verlaat. Dat zijn ontwikkelingen waarvan de één meer succesvol is dan de ander, maar waardoor het verzekerbare wagenpark voor ZLM kleiner wordt.

Daarnaast was de deelauto een tijdje populair. Deelauto's zorgen ervoor dat er minder auto's te verzekeren zijn. De vlucht die de deelauto nam, lijkt echter weer af te nemen. Verder zien we de groei van private lease afnemen, omdat het door de hoge rente veel minder interessant is geworden.

CONCLUSIE

ZLM verwacht dat de behoefte aan verzekeringen ook in de toekomst blijft bestaan, namelijk de behoefte aan spreiding van risico's en onderlinge solidariteit. Hoe gaan wij om met de externe ontwikkelingen?

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

Vooruitblik

We doen er alles aan om onze strategie te volgen en tegelijkertijd wendbaar te zijn, door te reageren op ontwikkelingen en trends. Wij zien een aantal belangrijke randvoorwaarden om de strategie te kunnen uitvoeren, waar we ook in 2024 aan werken.

Wat hebben we de komende tijd nodig om onze strategie ook in 2024 te kunnen volgen?

SOLVABILITEIT

De verhouding tussen het eigen vermogen en het minimaal vereiste vermogen moet in balans zijn, zodat we op de lange termijn een solide bedrijfsvoering kunnen garanderen. We verwachten dat de onzekerheid over de financiële markten door mondiale onrust zal blijven. Wij hebben in ons kapitaalbeleid risico's en maatregelen geformuleerd om, indien nodig, de solvabiliteit te versterken en risico's te verminderen. Meer daarover leest u op pagina 47 (Risicomanagement).

INTEGERE EN BEHEERSTE BEDRIJFSVOERING

We leven wet- en regelgeving na en gaan zorgvuldig om met klantgegevens. Daarvoor hebben we in 2023 een coördinator Datakwaliteit aangenomen en de keuze gemaakt voor een nieuwe IT-architectuur. In 2024 gaan we verder aan de slag met onder meer contract- en leveranciersmanagement (DORA).

HUISVESTING

Het aantal medewerkers stijgt en dat zorgt voor uitdagingen. In 2023 besloten we tijdelijk extra kantoorruimte te huren. We moeten de komende tijd een keuze gaan maken voor uitbreiding, verbouw of nieuwbouw. We houden daarbij rekening met hybride werken en wat we op dat vlak van onze medewerkers verwachten. Meer hierover leest u op pagina 28 (Medewerkers).

DUURZAAMHEID

In 2023 heeft onze coördinator Duurzaamheid het duurzaamheidsbeleid opgesteld. Daarmee wordt onze aanpak op het gebied van duurzaamheid steeds robuuster en wordt het meer en meer geïntegreerd in onze bedrijfsvoering. In 2024 vindt de verdere vertaling naar de SDG's plaats. Ook zetten wij vol in op duurzaam en verantwoord beleggen.

DILEMMA: SOLIDARITEIT EN DIFFERENTIATIE

Kun je een klant met een hoger risico op schade een hogere premie laten betalen? Via de solidariteitsmonitor van het Verbond van Verzekeraars zien we dat deze zogenoemde differentiatie toeneemt. Daarmee ontstaat echter het risico van onverzekerbaarheid: als bijvoorbeeld jongeren zo veel premie moeten gaan betalen, dan verzekeren zij zich niet meer. En daar wordt het slachtoffer van een aanrijding met een onverzekerde dader dan de dupe van. Hoe meer je differentieert, hoe minder solidair het wordt. Dat willen wij niet. ZLM wil iedereen verzekeren. Tegelijkertijd willen wij niet dat alle slechte risicoprofielen zich bij ons verzekeren, want dan wordt het voor ons onbetaalbaar. ZLM zoekt naar een balans tussen solidariteit en het differentiëren in premie. We hebben dit thema aangekaart bij het Verbond van Verzekeraars en gaan daar in 2024 op door.

Verduurzamen van onze bedrijfsvoering •

ZLM is intrinsiek gemotiveerd om vergaand te verduurzamen. Wij verminderen onze negatieve milieu-impact, willen duurzaam schadeherstel stimuleren maar vooral ook positieve impact creëren.

MATERIALITEITSANALYSE AFGEROND

In 2023 is er dankzij de komst van onze coördinator Duurzaamheid voortvarend gewerkt aan de verduurzaming van onze bedrijfsvoering. Er is een selectie van duurzaamheidsthema's (materialiteitsanalyse) gemaakt en een duurzaamheidsbeleid opgesteld. We hebben onderzocht welke duurzaamheidsthema's belangrijk (materieel) zijn en hoe ons programma eruit zou kunnen zien. We zijn daarover nog met onze stakeholders in gesprek (stakeholderengagement). We vinden het belangrijk om samen met hen vast te stellen wat de belangrijkste duurzaamheidsthema's zijn voor ZLM. In 2024 bepalen we voor de meest relevante duurzaamheidsthema's de doelstellingen en identificeren we risico's en kansen. Deze zetten we om naar concrete acties, die we vervolgens onderdeel maken van onze dagelijkse bedrijfsvoering.

Een van de thema's waar we in ieder geval mee aan de slag gaan is verduurzaming van onze bedrijfsvoering. We hebben duurzame bedrijfsvoering gesplitst naar interne bedrijfsvoering en producten & diensten. Interne bedrijfsvoering gaat over mobiliteit, energiegebruik en circulariteit, bijvoorbeeld in onze gebouwen en terreinen. Producten & diensten gaat onder meer over duurzaam schadeherstel.

VERDUURZAMING VAN DE INTERNE BEDRIJFSVOERING

We willen de CO2-uitstoot door mobiliteit, in onze gebouwen en op onze terreinen zo veel mogelijk reduceren. Daarbij motiveren en mobiliseren we onze medewerkers. Ons doel is een klimaatneutrale bedrijfsvoering in 2030 (scope 1 en 2 van het Green House Gas protocol).

Om de uitstoot van ons eigen wagenpark voor 2030 terug te brengen naar nul, stappen we de komende jaren helemaal over op volledig elektrische auto's. Eind 2023 telde ons wagenpark 29 auto's waarvan 15 volledig elektrisch. Uiterlijk 2025 dient het hele wagenpark een CO2-uitstoot van nul te hebben. Ook zijn we volledig over op groene stroom. In de bestaande gebouwen namen we de afgelopen jaren maatregelen om het energiegebruik te verlagen. Onder meer door LED-verlichting, warmteterugwinning en tijd- en aanwezigheidschakelaars voor apparatuur.

Bij de bouw van het Veiligheidspark, dat in 2023 werd geopend (zie ook pagina 40), zijn duurzame en veelal niet-gangbare keuzes gemaakt. De toiletten in het Veiligheidspark worden doorgespoeld met regenwater. Ook zijn er 360 zonnepanelen en 24 laadpalen geplaatst. Het vermogen dat door de zonnepanelen wordt opgewekt, gebruiken we realtime via een eigen trafostation voor alle gebouwen. Ons doel is om uiterlijk in 2050 van al onze kantoorpanden een zogenaamd Energie Neutraal Gebouw te maken.

Verder onderzoeken wij aanvullende manieren om te verduurzamen, zoals verminderen van papiergebruik en de beperking van afvalstromen. Afwegingen die we hierbij maken, gaan over proportionaliteit. We zijn een klein bedrijf, dat alles doet wat nodig is om te voorkomen dat wereldwijde temperatuurstijging hoger wordt dan 1,5 °C. Daarin focussen we op onze core business: de verzekeringsactiviteiten. We proberen de dingen zo praktisch en pragmatisch mogelijk te doen en werken aan wat écht verschil maakt.

VERDUURZAMING VAN PRODUCTEN & DIENSTEN

Om te zorgen dat het schadeherstelproces zo duurzaam mogelijk wordt uitgevoerd, is een werkgroep opgericht. Deze werkgroep gaat omschrijven wat onze ambities zijn. We willen dat duurzaam schadeherstel de norm is in 2030. Bijvoorbeeld door vaker onderdelen te repareren in plaats van te vervangen, te zoeken naar tweedehandsonderdelen of een duurzaam alternatief. Onderwerp van gesprek binnen de werkgroep is bijvoorbeeld de samenwerking met schadeherstelbedrijven. Duurzaam herstel willen en moeten we samen met hen vormgeven.

De meest duurzame vorm van duurzaam schadeherstel is echter schade voorkomen. Daarom zet ZLM zich vol overtuiging in voor preventie. Op pagina 41 laten we zien met welke trainingen we daaraan bijdragen.

DILEMMA: DUURZAAMHEID EN ONGELIJKHEID

ZLM is een onderlinge waarborgmaatschappij zonder winstoogmerk. We hebben geen aandeelhouders en hoeven geen maximale winst te behalen, wat ons de ruimte geeft om te kiezen voor duurzaamheid. Kiezen voor duurzaamheid brengt ook dilemma's met zich mee. Daarbij houden wij ook rekening met ons solidariteitsbeginsel. Het lijkt voor de hand liggend en duurzaam om elektrische auto's of huizen met zonnepanelen en een goed energielabel tegen een lagere premie te verzekeren en minder duurzame producten tegen een hogere premie. Maar werkt dit echt verduurzaming in de hand, of profiteren vooral de meer vermogende klanten hier financieel van en werken we een toename van vermogensongelijkheid in de hand? Wij zullen altijd zoeken naar een oplossing die een werkelijke duurzame bijdrage oplevert voor al onze klanten, zonder negatieve neveneffecten op het gebied van solidariteit.

KLIMAAT- EN MILIEURISICO'S

Klimaat- en milieurisico's zijn de risico's die ontstaan door blootstelling aan de gevolgen van klimaatverandering en milieuaantasting. Klimaatverandering kan onder meer leiden tot extreme droogte, overstromingen en stormen. Bij milieuaantasting valt te denken aan vervuiling van water of lucht, verwoestijning, ontbossing en verlies aan biodiversiteit. Voor ZLM zijn klimaat- en milieurisico's heel belangrijk vanwege de directe impact die ze, bijvoorbeeld in de vorm van extreem weer, kunnen hebben op de schadelast van verzekerde producten.

Klimaat- en milieurisico's zijn te splitsen in een fysiek- en een transitierisico. Het fysieke risico hangt samen met de fysieke gevolgen van klimaatverandering en milieuaantasting. Deze kunnen zowel acuut (droogte, stormen, overstromingen, milieurampen met vervuiling tot gevolg) als chronisch (zeespiegelstijging, verlies aan biodiversiteit) zijn. Het transitierisico is gerelateerd aan de verschuivingen in de samenleving naar een koolstofarme en milieuvriendelijkere economie (veranderingen in klimaatbeleid, technologische ontwikkeling, consumentensentiment). Deze risicofactoren kunnen niet alleen leiden tot risico's (hogere schadelasten, kapitaalvernietiging, waardedaling van beleggingen) voor onszelf, maar ook onze activiteiten met negatieve impact op het klimaat en milieu kunnen risico's met zich meebrengen (reputatierisico's, claims). De Nederlandsche Bank (DNB) heeft hiervoor een gids met kaders opgesteld. ZLM volgt die kaders. Via vier aandachtsgebieden komen we tot een integrale beheersing van klimaat- en milieurisico's, namelijk: via het bedrijfsmodel en de strategie, via bestuur en toezicht, risicobeheer en informatievoorziening.

In 2023 hebben wij als uitbreiding op het bestaande risicomanagement een specifieke aanpak voor klimaat- en milieurisico's geïmplementeerd. Jaarlijks wordt geïnventariseerd welke klimaat- en milieurisico's materieel zijn (of worden) voor ons, in welke mate de bestaande risicobeheersing voldoet en op welke manier deze risico's meegenomen kunnen worden in de bestaande risicomanagementcycli binnen ZLM (voor strategische, financiële en niet-financiële risico's).



Bijzondere isolatie

Uiteraard hebben we dit gebouw goed geïsoleerd. Dat hebben we gedaan met biologische houtwol. En voor de akoestische isolatie hebben we gebruik gemaakt van ... spijkerbroeken!

De medewerkers van ZLM hebben oude spijkerbroeken ingeleverd. Die 562 exemplaren hebben we laten vervezelen en laten samenpersen tot isolatieplaten.

KENNIS

ZLM besteedt structureel aandacht aan voldoende kennis op gebied van klimaat- en milieurisico's, zodat deze in voldoende mate aanwezig is bij zowel toezichthouder en beleidsbepalers. Organisatorisch is duurzaamheid gepositioneerd als een staffunctie onder eindverantwoordelijkheid van de directie.

Sinds 2023 is kennis van duurzaamheid en klimaat- en milieurisico's expliciet toegevoegd aan de geschiktheidsmatrix die wordt gebruikt bij selectie van nieuwe leden van de Raad van Commissarissen. ZLM heeft geen directe koppeling tussen (duurzaamheids) doelstellingen en beloningen, maar kiest ervoor om duurzaamheid en de hieraan gerelateerde (beheersing van) klimaat- en milieurisico's integraal onderdeel van de bedrijfsvoering te maken. Op die manier ondersteunen we het gedrag en de intrinsieke motivatie van medewerkers om hieraan bij te dragen.

Verantwoord beleggen •

ZLM wil ook in de rol als investeerder, met een beleggingsportefeuille van € 396 miljoen, een actieve bijdrage leveren aan een veilige en duurzame samenleving. Daarom zijn de ESG-factoren (Environmental, Social & Governance) belangrijk in onze beleggingskeuzes. Wij willen positieve maatschappelijke impact creëren, en dat bereiken we ook daadwerkelijk met onze impactbeleggingen.

ONZE DOELEN

Naast een duurzame financiële zekerheid voor onze leden, leveren we met onze beleggingsaanpak bovendien een bijdrage aan een duurzame leefbare wereld. Wij streven ook naar concrete bijdragen door regionale en internationale duurzaamheidsprojecten te ondersteunen. Wij willen de (potentiële) negatieve impact op samenleving en milieu identificeren, mitigeren en voorkomen. Daarom willen wij dat al onze beleggingen in 2050 klimaatneutraal zijn. Wij willen een significante bijdrage leveren aan de Sustainable Development Goals, om daarmee positief maatschappelijk rendement te realiseren. We hebben daarin bijzondere aandacht voor klimaat, gezondheid en welzijn en biodiversiteit. Onze overtuiging en ervaring is dat dit beleid resulteert in een beter risicorendementsprofiel, zonder dat we financieel rendement opgeven. Daarvoor hebben wij in 2023 verdere stappen gezet.

ONS BELEID VERANTWOORD BELEGGEN

Wij geven invulling aan onze ambitie met ons Beleid Verantwoord Beleggen. Wij onderschrijven de Code Duurzaam Beleggen, de OESO-richtlijnen en de UN Guiding Principles en we hebben ons gecommitteerd aan het Klimaatakkoord van Parijs. Met ons beleid sluiten wij aan bij de afspraken die voortvloeien uit het Convenant Internationaal Verantwoord Ondernemen. Om klimaatneutraal te worden in onze beleggingen volgen we het pad van de Paris Aligned Benchmark (PAB).

In het beleggingsbeleid hebben wij een aantal thema's die voor ons het belangrijkste zijn specifiek benoemd. Dit zijn klimaat(verandering), natuur en biodiversiteit, mensenrechten, arbeidsrechten, corruptie, gendergelijkheid en gezondheid.

De uitvoering van het beleid doen we met screening, uitsluiting, best-in-class, dialoog en stemmen (engagement) en impactbeleggen. De ESG-screening die ieder kwartaal wordt uitgevoerd, geeft direct helder inzicht in de voortgang van ons beleid. Elk kwartaal monitoren we onze portefeuille op ons uitsluitingsbeleid, ESG-ratings en eventuele ESG-controversies. Ook wordt elk kwartaal gerapporteerd over de CO₂e-uitstoot (schadelijke broeikasuitstoot) van onze beleggingen. Indien nodig sturen wij bij.

GOVERNANCE

Het managementteam stelt de doelstelling, strategie en het Beleid Verantwoord Beleggen, ook wel ESG-beleggingsbeleid genoemd, vast en toetst of de uitvoering binnen de beleidskaders plaatsvindt. Voor de implementatie van het ESG-beleggingsbeleid sluiten wij in sterke mate aan bij de inspanningen van onze fiduciair vermogensbeheerder. Wij volgen deze aanpak vanuit de overtuiging dat een gezamenlijke aanpak efficiënter is en tot meer impact leidt. De fiduciair beheerder geeft advies en implementeert het MVB-beleid in de beleggingen en rapporteert hierover. Daarnaast draagt de fiduciair beheerder, door middel van onder andere educatiesessies, bij aan de kennis en inzichten over verantwoord beleggen. Op basis van kwartaalrapportages en het jaarverslag verantwoord beleggen wordt door de beleggingscommissie vastgesteld of het beleid wordt uitgevoerd zoals dat bedoeld is.

De beleggingscommissie had in 2023 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 is namens Triple A extern adviseur van de beleggingscommissie.

ZLM wil ook goed bestuur stimuleren bij de bedrijven die in de beleggingsportefeuille zijn opgenomen. Dat doen wij onder andere door:

- Het uitbrengen van stemmen en het voeren van een dialoog met bedrijven waar wij in beleggen via onze fiduciair vermogensbeheerder;
- Bedrijven met goed ondernemingsbestuur te belonen door er (meer) in te beleggen of minder te beleggen in bedrijven met een minder goed ondernemingsbestuur; en
- Specifiek binnen de vastgoedbeleggingen ons te richten op duurzame vastgoedbeleggingsfondsen.

UITVOERING

Om onze verantwoord beleggen overtuigingen te vertalen naar de verantwoorde beleggingsportefeuille gebruiken we onderstaande instrumenten:

Uitsluitingen

We sluiten bedrijven uit die de grootste negatieve bijdrage leveren aan het klimaat binnen hun sector. Ook sluiten we bedrijven en/of landen uit die betrokken zijn bij ernstige schendingen van de mensenrechten en een aantal andere ethische criteria.

ZLM hanteert de volgende criteria voor uitsluiting:

Uitsluiting	Reden uitsluiting
Bedrijven die zich bezighouden met de productie, toelevering, distributie en/of verkoop van: <ul style="list-style-type: none"> • Controversiële wapens (clusterbommen, landmijnen, nucleaire wapens, biologische en chemische wapens); • Conventionele wapens; • Civiele wapens. 	In strijd met internationale verdragen en conventies. Wettelijk verplicht (clusterbommen, strikte toepassing hiervan). Risico op misbruik van wapens.
Bedrijven die zich bezighouden met de productie, toelevering, distributie en/of verkoop van tabak en tabak gerelateerde producten.	Brengt ernstige schade toe aan de gezondheid, geen veilige mate van gebruik, dialoog is zinloos. In strijd met het UNGC (en breder het UN-systeem).
Bedrijven die de UNGC-principes of OESO-richtlijnen materieel en structureel schenden. Dit omvat het uitsluiten van bedrijven waarvan bekend is dat zij de mensen- of arbeidsrechten op grove wijze schenden, ernstige milieuschade veroorzaken of betrokken zijn bij ernstige fraude.	ZLM onderschrijft de UNGC-principes. Ondernemingen die deze principes ernstig en structureel schenden passen niet bij de uitgangspunten van het fonds.
Uitsluitingen binnen energie: <ul style="list-style-type: none"> • Bedrijven die zich bezighouden met de productie van kolen (kolen mijnbouw); • Het gebruik van kolen bij elektriciteitsopwekking; • Controversiële olie- en gaswinning (waaronder teerzanden). 	Kolen zijn een van de meest CO ₂ e-intensieve vormen van energieproductie en voorkomen het behalen van de klimaatdoelstelling. Het uitsluiten van controversiële olie- en gaswinning sluit aan op ons thema klimaat.

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

Screening

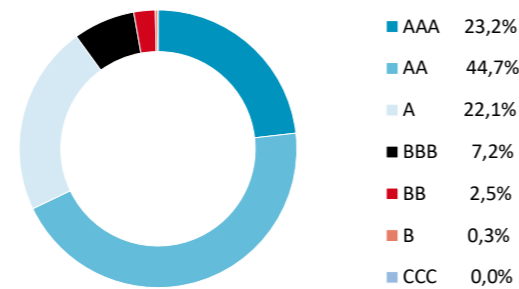
Elk kwartaal worden onze beleggingen op basis van look-through gescreend. Hierbij worden de onderliggende posities in de beleggingsportefeuille op ESG-criteria gemonitord. De screening vindt plaats naar uitsluitingscriteria, ESG-ratings en UNGC-criteria conform MSCI ESG Research. De UNGC-screening houdt in dat MSCI ESG Research beoordeelt of bedrijven voldoen aan de normen en principes zoals opgesteld in de UNGC, de International Labour Organization's Conventions en de UN Guiding Principles on Business and Human Rights.

Bedrijven die betrokken zijn bij zaken die op grote schaal schade veroorzaken worden geïdentificeerd, evenals bedrijven waarvoor wel betrokkenheid bestaat bij een controversiële zaak die (nog) niet als een schending van de UNGC beoordeeld kan worden. De ESG-ratings van MSCI ESG geven een toekomstgericht beeld van de afzonderlijke ESG-risico's en -kansen waaraan bedrijven blootgesteld staan en hoe zij hiermee omgaan. Deze scores zijn relatief binnen de sector en houden rekening met het niveau van blootstelling maar ook de mitigatie van risico's.

WAT IS EEN ESG-RATING?

ESG staat voor Environmental, Social en Governance, oftewel milieu, mens en goed bestuur. De ESG-rating is een systematiek waarbij een dataleverancier (in dit geval MSCI ESG Research) bedrijven beoordeelt op hun MVB-beleid en uitvoering daarvan. Deze beoordeling levert een score ('rating') op. De score AAA is de hoogst mogelijke rating, CCC de laagst mogelijke rating.

In onderstaande grafiek is per eind 2023 de verdeling naar ESG-rating te zien van de portefeuille aandelen, bedrijfsobligaties, geldmarktfondsen en genoteerd onroerend goed.



Best-in-class

Wij kiezen ervoor om, waar mogelijk en passend, een best-in-class-aanpak te hanteren. Met deze aanpak streven we ernaar om alleen te beleggen in ondernemingen die goed scoren op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen. Het best-in-class-beleid wordt vormgegeven door de selectie van ondernemingen op basis van de reeds genoemde ESG-ratings. ZLM heeft de gehele allocatie naar aandelen, genoteerd onroerend goed en geldmarktfondsen en 48,5% van de bedrijfsobligaties belegd op basis van best-in-class.

Engagement, dialoog en stemrecht

We gaan de dialoog aan met bedrijven om aan te geven wat we belangrijk vinden. Wij willen op deze manier bedrijven bewegen tot het realiseren van positieve veranderingen. Het aangaan van gesprekken met de bedrijven waarin we beleggen wordt ook wel engagement genoemd.

De engagementactiviteiten worden niet uitgevoerd door onszelf. We besteden dat uit aan de fondsbeheerders en de fiduciaire beheerder. Daarnaast doen we dit in samenwerking met andere partijen. Wij voeren de dialoog op drie verschillende lagen:

1. Engagement via onze fiduciair vermogensbeheerder;
2. Engagement via de beleggingsfondsen waarin we beleggen;
3. Engagement door aansluiting bij collectieve engagementinitiatieven (bijvoorbeeld Climate Action 100+).

Inzicht in de positieve én negatieve impact van onze beleggingen stelt ons in staat om een effectief duurzaam beleid te voeren en te bepalen met welke bedrijven wij de dialoog aangaan.

GEZAMENLIJK DE DIALOOG VOEREN MET ONDERNEMINGEN

Via de fiduciair vermogensbeheerder zijn we aangesloten bij de Climate Action 100+. Via dit samenwerkingsverband gaat een grote groep vermogensbeheerders en eigenaren, waaronder ook verzekeraars en pensioenfondsen, de dialoog aan met bedrijven in CO₂-intensieve sectoren. Het gaat om 166 bedrijven die verantwoordelijk zijn voor 80% van de wereldwijde industriële emissie.

Het doel is om de opwarming van de aarde te beheersen en de transitie te maken naar een klimaatneutrale economie. Daarbij wil Climate Action 100+ het bestuurlijk raamwerk van bedrijven verbeteren, evenals de manier waarop zij over klimaat(plannen) rapporteren.

Waar werkt Climate Action 100+ aan?

Inmiddels hebben 119 van de 166 bedrijven een 'net-zero-doelstelling' vastgesteld voor het jaar 2050. Dat wil zeggen dat deze bedrijven zich hebben vastgelegd om de doelstellingen van het Akkoord van Parijs te halen: klimaatneutraal zijn in 2050.

IMPACTBELEGGEN

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

In 2019 zijn we begonnen met impactbeleggingen door aan te sluiten bij de Global Impact Pool. Via gespecialiseerde beheerders worden duurzame ondernemingen en projecten gesteund die een positieve maatschappelijke bijdrage leveren, naast een marktconform financieel rendement. Specifiek willen we via de Global Impact Pool een positieve bijdrage leveren aan:

- **Schoon water**
toegang tot duurzaam beheer van water en sanitair voor iedereen (SDG 6);
- **Klimaatverandering en energietransitie**
grotere beschikbaarheid van schone energie (SDG 7);
- **Duurzame consumptie en productie**
om slimmer 'meer met minder' te kunnen doen (SDG 12).

RESULTATEN 2023

Forse reductie van CO₂-uitstoot

Wij volgen de Paris Aligned Benchmark (PAB). Dat wil zeggen dat wij een forse reductie van de CO₂-uitstoot van de beleggingen nastreven ten opzichte van onze situatie in 2019. De relatieve CO₂-uitstoot van de beleggingen is inmiddels 66% lager dan die van een vergelijkbare portefeuille wanneer geen CO₂-reducerende maatregelen zouden zijn genomen. Onderstaande grafiek geeft weer hoe de CO₂e-voetafdruk van de portefeuille afneemt ten opzichte van het jaar 2019. De PAB schrijft een reductie voor van 43,1%. ZLM zit eind 2023 op een CO₂-uitstoot per miljoen geïnvesteerd vermogen van 34% ten opzichte van 2019. We zijn op de goede weg!

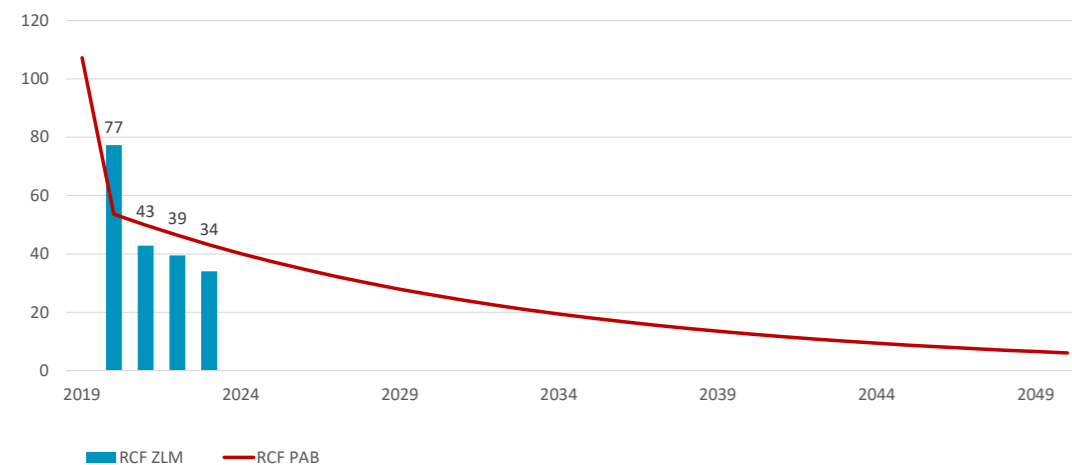
HOE WERKT EEN SDG-IMPACTSCORE?

De SDG-impactscore geeft aan hoeveel positieve én negatieve invloed de activiteiten van een bedrijf hebben op specifieke SDG's. De score houdt ook rekening met hoe ondernemingen de negatieve effecten beperken en hoe zij gebruikmaken van bestaande en nieuwe mogelijkheden om positief bij te dragen aan de SDG's. Voor elk van de 17 SDG's wordt de impact van een bedrijf bepaald aan de hand van drie pijlers:

- de producten en diensten van het bedrijf;
- de bedrijfsvoering van het bedrijf;
- de betrokkenheid bij en de snelheid van reageren op controverses.

Op basis van deze drie pijlers wordt per bedrijf een score tussen -10 (sterk negatieve SDG-bijdrage) tot +10 (sterk positieve SDG-bijdrage) berekend. Indien een bedrijf een +10 score heeft, dan wordt 100% van de beleggingswaarde gerekend als positieve bijdrage op desbetreffende SDG. Indien de score -4 is, dan wordt 40% van de beleggingswaarde gerekend als negatieve bijdrage op de desbetreffende SDG.

RCF - Relative Carbon Footprint (CO₂e per mln geïnvesteerd)



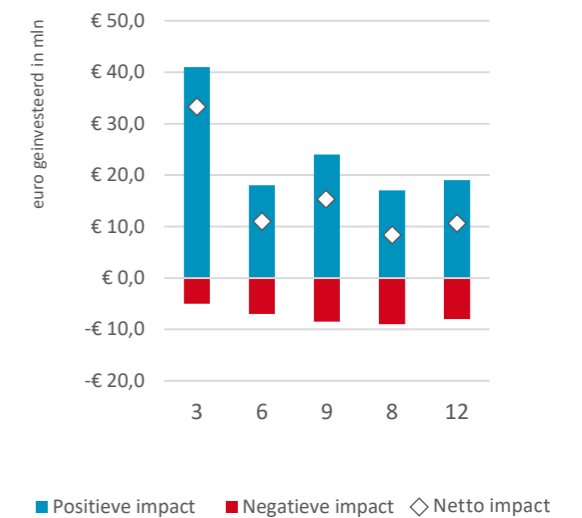
Aantoonbare impact

Bij impactbeleggingen speelt het maatschappelijke rendement een even belangrijke rol als de financiële resultaten. Alle beleggingen in aandelen en bedrijfsobligaties in de beursgenoteerde portefeuille krijgen een SDG-impactscore (zie kader). De grafiek geeft weer hoeveel positieve en hoeveel negatieve impact (in miljoen euro belegd vermogen) de beursgenoteerde portefeuille in 2022 (2023 is nog niet beschikbaar) heeft gerealiseerd op de SDG's

- 3 gezondheid en welzijn
- 6 schoon water en sanitair
- 7 betaalbare en duurzame energie
- 8 eerlijk werk en economische groei
- 12 verantwoorde consumptie en productie.

Hoewel onze beleggingen behoorlijk positief (in totaal ca. € 118 mln.) bijdragen aan de SDG's, onderstreept de hoeveelheid negatieve impact (in totaal ca. € 38 mln.) het belang van verdere verduurzaming binnen de portefeuille.

Positieve en negatieve impact van de beursgenoteerde portefeuille per SDG



Met onze impactbeleggingen steunen we via gespecialiseerde beheerders duurzame ondernemingen en projecten die een positieve maatschappelijke bijdrage leveren. Specifiek willen wij hiermee een positieve bijdrage leveren aan schoon water (SDG 6), klimaatverandering en energietransitie: grotere beschikbaarheid van schone energie (SDG 7) en duurzame consumptie en productie: om slimmer 'meer met minder' te kunnen doen (SDG 12). In de infographic hieronder is weergegeven welke bijdrage wij in 2022 hebben geleverd via de Global Impact Pool.



Dit betreft de impact van de Global Impact Pool in het jaar 2022 (data 2023 is nog niet beschikbaar).



Groen en gerecycled

Zelfs de parkeerplaatsen zijn niet grauw en grijs. Groen onkruid is hier van harte welkom! Ruimte tussen de stenen zorgt namelijk voor een goede afwatering van regenwater.

De fundering van het overige terrein is uiteraard gemaakt van gerecycled materiaal. Daarvoor hebben we asfalt, bakstenen en terreinplaten vermalen tot granulaat.

Groene obligaties

We beleggen bewust in groene bedrijfsobligaties en groene staatsobligaties van de Europese Unie. Deze bieden vergelijkbare zekerheid, maar worden gebruikt voor diverse milieuprojecten, zoals de financiering voor groene energiewinning via windmolens of zonnepanelen. ZLM belegt per eind 2023 circa 15% (€13,6 miljoen) van de staatsobligatieportefeuille in groene staatsobligaties, waarbij we ernaar streven om dit uit te bouwen tot 20%. ZLM belegt per eind 2023 circa 30% (€23,6 miljoen) van de bedrijfsobligatieportefeuille in groene bedrijfsobligaties.

Positieve impact maken met hypotheekbeleggingen

We verstrekken via hypotheekfondsen indirect hypotheekleningen voor Nederlandse woningen. We vinden het belangrijk om ook via deze beleggingen een positieve bijdrage te leveren aan het klimaat. Dit is echter een uitdaging, omdat de hypotheekmarkt door de overheid sterk is gereguleerd. Een positieve bijdrage aan de klimaatverandering wordt door hypotheekverstrekkers bijvoorbeeld gestimuleerd door het aanbieden van duurzaamheidsdepots. Met dit depot kan een consument maximaal € 25.000 of 6% van de woningwaarde (meer) lenen om de woning te verduurzamen, bijvoorbeeld door het aanbrengen van gevel- en dakisolatie, dubbel glas, HR-ketels, warmtepompen of zonnepanelen.

Vastgoedbeleggingen

Binnen de categorie niet-beursgenoteerd vastgoed komt steeds meer informatie over duurzaamheidsaspecten beschikbaar. Het vastgoedfonds waar wij in beleggen, Altera – woningen, meet steeds meer duurzaamheidsindicatoren zoals broeikasgasuitstoot, afvalstoffen en watergebruik. Daarnaast gebruiken we een aanvullende maatstaf (GRESB) waarmee we extra inzicht krijgen in verscheidene duurzaamheidsaspecten. Dit maakt het mogelijk om deze onderling te vergelijken. Aan de hand van deze informatie kunnen concrete doelen worden geformuleerd om klimaatneutraliteit te bereiken. Onderstaande tabel toont de hoeveelheid broeikasgasuitstoot, afvalstoffen en watergebruik van onze niet-genoteerde vastgoedbelegging (dit zijn cijfers over 2022). Helaas zijn er nog geen benchmarks beschikbaar waarmee deze cijfers kunnen worden vergeleken. Om verdere stappen te zetten in de verduurzaming van de vastgoedportefeuille heeft onze fiduciair beheerder in 2023 gesprekken gevoerd met Altera - woningen.

Vastgoedfonds	Gresb score	Broeikas gas uitstoot (ton kg)	Afvalstoffen (ton kg)	Watergebruik (m ³)
Altera woningen	5	59	37	3308

Medewerkers •

Onze medewerkers vormen het hart van onze organisatie. Daarom spannen wij ons maximaal in voor hun werkplezier, vitaliteit, loopbaanontwikkeling en een goede werk-privé-balans. Op die manier willen wij onze medewerkers tevreden houden. Zo hebben we in het afgelopen jaar een leiderschapsprofiel en nieuwe opleidingskaders opgesteld. Dit mondt onder andere uit in een opleidingsprogramma voor leiderschap en allerlei activiteiten rond vitaliteit.

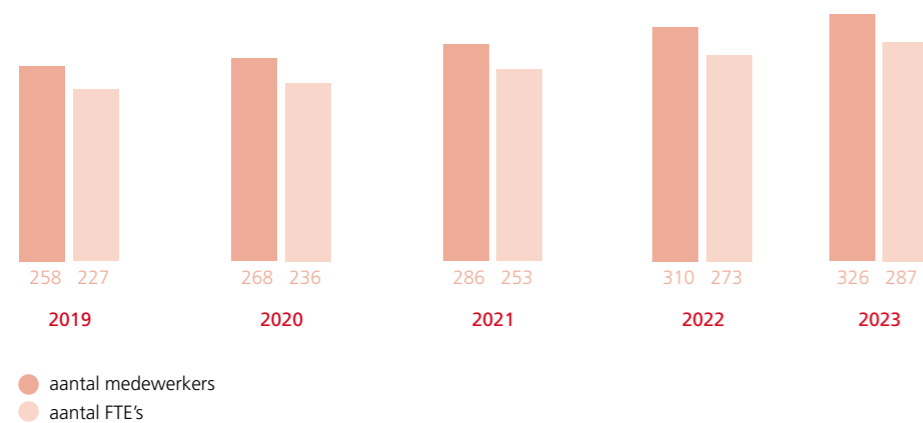
IN- EN UITSTROOM

De groei van de afgelopen jaren zet door. Het aantal medewerkers steeg in 2023 van 310 naar 326. We groeien in medewerkers omdat het klantenbestand groeit. Bovendien neemt ook het aantal taken toe dat van ons wordt gevraagd, onder meer door toezichthouders. Afgelopen jaar kwam er bijvoorbeeld een coördinator Datakwaliteit bij.

Tegelijkertijd zien we een ontwikkeling die vrij nieuw is voor ZLM: meer uitstroom. Tot en met 2022 hadden wij een extreem laag uitstroomcijfer. Onze medewerkers zijn trouw aan ons en blijven gemiddeld 11 jaar. Vaak in verschillende functies, omdat wij werkplezier, ontwikkeling en doorgroeimogelijkheden

heel belangrijk vinden. Ook helpt daarbij dat wij een loopbaanycclus hebben gelanceerd die bijdraagt aan tevredenheid van medewerkers. We zien dat terug in het feit dat ongeveer de helft van alle vacatures in 2023 intern werd vervuld.

Toch vindt er verandering plaats, doordat specifieke functies erg gewild zijn op de arbeidsmarkt en medewerkers actief benaderd worden met het bieden van hoge salarissen. De uitstroom is nog steeds onder het landelijk gemiddelde en gelukkig kunnen we veel vacatures goed zelfstandig vervullen. Het zorgt ervoor dat we alert blijven en onszelf blijven ontwikkelen als aantrekkelijke werkgever, voor nieuwe én zittende medewerkers.



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

Afdeling	2023	2022
Directie	2	2
Ondersteuning Verzekeringszaken	5	6
Ondersteuning Algemeen	9	7
Kwaliteit en Risicobeheer	10	10
Advies & Acceptatie	60	58
Financiën & Facilitair	25	23
Informatiemanagement	32	35
Marketing & Communicatie	10	7
Schade	96	86
Stichting Rechtsbijstand ZLM	38	39
Totaal	287	273

Werving

Ondanks dat we in de meeste gevallen nog zelfstandig nieuwe collega's kunnen werven, ervaren we wel meer druk vanuit de arbeidsmarkt. Daar proberen we op een creatieve manier invulling aan te geven. Zo werven we via LinkedIn, Indeed en functie-specifieke vacaturebanken en soms via een lokale krant of adverteren we op een specifieke website. Ook verschenen diverse blogs van collega's in ons magazine voor klanten en op social media, om aandacht te vragen voor specifieke functies. We besteden ook veel aandacht aan onze vacatureteksten om kandidaten een goed beeld te geven van de functie én van ZLM. Met vier pijlers laten wij sollicitanten en medewerkers zien waar we voor staan en hoe mensen binnen ZLM het verschil kunnen maken:



WE DOEN BETEKENISVOL WERK

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



WE GEVEN OM ELKAAR

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



WE DOEN HET SAMEN

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



WE HELPEN DE MAATSCHAPPIJ

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

GROENE ARBEIDSVOORWAARDEN

Met onze arbeidsvoorwaarden willen we ook maatschappelijke betrokkenheid laten zien. We bieden bijvoorbeeld al ruimte voor sociale activiteiten onder werktijd. Zo wandelen collega's met bewoners van een verzorgingshuis in de buurt. We willen daarin nog verder gaan. De werkgroep Duurzame Inzetbaarheid gaat daarom ons huidige pakket aan arbeidsvoorwaarden doorvertalen naar de richtlijnen van de werkgeversorganisatie het AWWN voor groene arbeidsvoorwaarden. Vervolgens adviseert de werkgroep waar ruimte ligt voor ontwikkeling.

EEN 8 VOOR TEVREDENHEID

Om scherp te blijven hebben we in 2023 opnieuw de medewerkersbeleving via een digitale enquête onderzocht. We scoren gemiddeld een 8,0, een cijfer waar we trots op zijn. We zijn blij dat maar liefst 91% van de medewerkers trots is op het werk dat zij doen. En nagenoeg alle collega's, 97%, herkent zich in de kernwaarden Persoonlijk, Betrokken en Betrouwbaar. Een goede score op medewerkerstevredenheid betekent niet dat we stil blijven zitten. We werkten daarom in 2023 hard aan nieuwe mogelijkheden voor ontwikkeling en vitaliteit, zoals we hieronder verder uitleggen.

ONTWIKKELING ZONDER DREMPELS

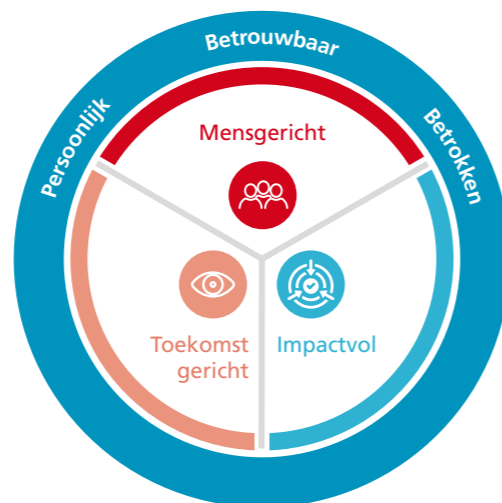
Wij zien het als onze taak om te zorgen voor een goede leeromgeving, waarin opleiding en ontwikkeling een vanzelfsprekendheid is. Hiermee sluiten we ook aan bij de ambitie die is opgenomen in de Sociale Agenda 2022-2024 van het Verbond van Verzekeraars: "Ons werkgeverschap is gericht op het optimaal faciliteren van de ontwikkeling van werknemers (duurzame en brede inzetbaarheid, levenslang leren en ontwikkelen), zodat hun skills relevant zijn en blijven op de huidige en toekomstige arbeidsmarkt."

Om deze rol nog beter te vervullen, ontwikkelden we in 2023 een nieuw opleidingsprogramma. Daarmee hebben onze mensen veel meer mogelijkheden om een opleiding of studie te doen, zonder drempels.

Opleidingen die vanuit de wet of kwaliteitsoogpunt noodzakelijk zijn, kunnen volledig op kosten en in tijd van de werkgever worden gevolgd. Volgt iemand een opleiding die bijdraagt aan zijn of haar professe, dan betalen we de opleiding, veelal zonder terugbetalingsregeling. Ook voor persoonlijke opleidingen kunnen maatwerkafspraken gemaakt worden. Ontwikkeling gaat wat ons betreft namelijk verder dan de kaders van het werk.

De regie voor ontwikkeling ligt bij de medewerker, die bepaalt zelf in welk tempo en in welke richting hij of zij zich ontwikkelt. In 2024 lanceren we een online leerplatform waarin collega's eenvoudig via een catalogus een aanvraag kunnen doen voor een opleiding.

Verder hebben we dit jaar een leiderschapsprofiel opgesteld. We brachten in kaart welke vaardigheden we voor nu en de toekomst belangrijk vinden voor onze leidinggevenden. Onderstaande figuur maakt dit visueel. Bij dit leiderschapsprofiel ontwikkelen we een leiderschapsprogramma, dat in 2024 gereed zal zijn. Het is gericht op zorg voor mensen, impact maken en verandervermogen voor de toekomst.



Alle senior medewerkers en leidinggevenden zullen in 2024 aan dit op maat gemaakte programma deelnemen. In totaal zijn dat zo'n vijftig mensen.

In onderstaande tabel zijn de uitgaven aan opleidingen in relatie tot het aantal medewerkers opgenomen.

	2023	2022	2021	2020	2019
Totaal uitgaven opleidingen	€ 547.000	€ 373.000	€ 384.000	€ 296.000	€ 383.000
Aantal medewerkers	326	310	286	268	258
Gem. per medewerker	€ 1.678	€ 1.203	€ 1.343	€ 1.104	€ 1.484

Vitaliteit

We zagen in 2023 een forse stijging van het ziekteverzuim. Ziekteverzuim valt te verdelen in twee categorieën:

- Kort verzuim. Vooral in het eerste kwartaal van 2023 was er sprake van een (corona)griepgolf binnen ZLM.
- Langdurig verzuim, door complexere problematiek en ernstige ziekte. De laatste jaren zijn we bij ZLM geconfronteerd met veel langdurige ziektegevallen. Deze hebben niet alleen fysieke oorzaken. Zoals maatschappelijk breder te zien is, ziet ook ZLM een toename van mentale problematiek; zeker ook in de leeftijdscategorie tot 40 jaar.

Het totale ziekteverzuim is te zien in onderstaande tabel.

	2023	2022	2021	2020	2019
Aantal verzuimdagen	5.765	4.645	3.218	2.647	2.520
Ziekteverzuim totaal %	5,40	4,65	3,10	2,73	2,66
Meldingsfrequentie	1,03	1,34	0,79	0,68	0,97

In 2023 is besloten om een groot vitaliteitsprogramma te starten. In 2016 t/m 2018 draaiden we het programma 'ZLiM fit', met erg positieve ervaringen. Daar gaan we nieuw leven in blazen. We willen ons richten op vier elementen van vitaal gedrag en veerkracht: fysiek, mentaal, emotioneel en zingeving. Medewerkers kunnen zich persoonlijk aanmelden voor dit programma. Samen met een coach kijken ze wat ze persoonlijk nodig hebben. Ook worden er masterclasses georganiseerd over bijvoorbeeld voeding en slaap, waar men ook aan kan deelnemen als je niet aan het programma meedoet. Deelnemers die eerder al meededen aan dit programma, kunnen een opfriscursus volgen.

DIVERSITEIT

Wij werken samen aan een veilige werkomgeving, waar iedereen zichzelf mag en durft te zijn. We willen dat iedereen die bij ons werkt zich veilig voelt. Bij de selectie van kandidaten baseren we ons op vooraf bepaalde competenties en kwaliteiten, zodat onze eventuele vooroordelen ons niet in de weg staan. Bij de werving van nieuwe collega's kijken we naar de diversiteit binnen het team en naar een dienstverlenende houding.

ZLM onderschrijft het belang van een goede balans tussen mannen en vrouwen in de (sub)top. Hoewel er geen quotum voor ZLM van toepassing is, komt de werkgroep Duurzame inzetbaarheid in 2024 met een voorstel en een plan van aanpak hiervoor.

Op dit moment is 40% van de leden van de raad van commissarissen vrouw. Onze directie bestaat uit 2 mannen en op het senior managementniveau is 25% vrouw. Als er een vacature ontstaat zal bij gelijke geschiktheid van kandidaten de bijdrage aan de diversiteit de doorslag geven in de keuze. Daarnaast willen we verder kijken dan het moment waarop vacatures ontstaan. We betrekken bijvoorbeeld de collega's in een seniorfunctie bij het leiderschapsprogramma. Hoewel deze collega's geen medewerkers aansturen, zien we hen als een belangrijke kweekvijver voor toekomstige leidinggevende posities. Deze groep bestaat voor 70% uit vrouwen.

De tabel hieronder toont de man-vrouw-verdeling in onze hele organisatie. Tegelijk gaat diversiteit verder dan enkel gender, zoals leeftijd, competenties, ervaring, opleiding, gedrag, normen en waarden. In ons streven naar tevreden medewerkers, is er geen plaats voor discriminatie of gevoel van onveiligheid. Wij gaan discriminatie, of dat nu op basis is van geslacht, ras, etniciteit, seksualiteit en lichamelijke mogelijkheden, op alle mogelijke manieren tegen. In het leiderschapsprofiel is daarom ook specifiek aandacht voor inclusief leiderschap. We bevragen elk jaar onze medewerkers over de veiligheid op de werkvloer. Ook zijn er diverse loketten waar medewerkers naartoe kunnen als ze behoefte hebben om het hierover te hebben. Gelijke behandeling geldt vanzelfsprekend ook voor beloningen. In ons beloningsbeleid is vastgelegd dat wij niet aan individuele beloning doen.

	2023		2022	
	Man	Vrouw	Man	Vrouw
RvC	3 (60%)	2 (40%)	3 (60%)	2 (40%)
Directie	2 (100%)	0 (0%)	2 (100%)	0 (0%)
Afdelingshoofden / managers	6 (75%)	2 (25%)	6 (75%)	2 (25%)
Teamleiders	16 (76%)	5 (24%)	16 (73%)	6 (27%)
Overig	116 (39%)	179 (61%)	111 (40%)	167 (60%)

De gemiddelde leeftijd van alle medewerkers is 41 jaar (2022: 41 jaar). Het gemiddelde aantal dienstjaren is 11,0.

DILEMMA: HYBRIDE WERKEN EN ONDERLINGE BINDING

19% van onze medewerkers geeft aan dat ze geen goede werk-privé balans ervaren. Hybride werken kan helpen meer balans te vinden. Tegelijk ervaren we daar een dilemma. Het persoonlijk contact en de betrokkenheid op elkaar kenmerkt de cultuur van ZLM. Thuiswerken kent veel voordelen, maar het kan ten koste gaan van de onderlinge binding en het informele praatje tijdens de lunch. Daarom is er gezocht naar een balans door medewerkers de gelegenheid te geven om 1 tot 2 dagen per week thuis te werken. Daarnaast heeft ZLM in 2023 meer maatwerk toegepast voor specifieke groepen medewerkers, gezien de aard van hun werkzaamheden.

INSPRAAK

Om medewerkers betrokken en bevolgen te houden, is het belangrijk dat zij inspraak hebben. Wat daarbij heel prettig werkt, is onze platte organisatiestructuur, waardoor communicatielijnen kort zijn. Alle verslagen van het managementteam zijn openbaar. Via ons social intranet OnderonZ brengen we medewerkers op de hoogte van nieuwe ontwikkelingen, vragen we om input en feedback en faciliteren we interactie tussen medewerkers onderling. Verder organiseren we jaarlijks verschillende informatiesessies waarin de directie in gesprek gaat met medewerkers over actuele ontwikkelingen. In 2023 kwamen de volgende onderwerpen aan bod:

- Opening Veiligheidsgebouw
- ZLM-strategie en ontwikkelingen
- Duurzaamheid
- IT-architectuurproject
- HR-gerelateerde onderwerpen

Medewerkers ontwikkelen via werkgroepen zelf visie en beleid op thema's als diversiteit, duurzame inzetbaarheid en MVO. Ook met de ondernemingsraad (OR) wordt de inspraak en medezeggenschap van medewerkers vergroot. In 2023 bespraken de OR en directie de volgende onderwerpen:

- Herinrichting Risicomanagement (adviesaanvraag)
- Splitsing team Rechtsbijstand Personen & Motorrijtuigenschade (adviesaanvraag)
- Eigen risicodragers WGA en ZW (adviesaanvraag)
- Bedrijfsautoregeling (instemmingsverzoek)
- Studiekostenregeling (instemmingsverzoek)
- Thuiswerkregeling/protocol (instemmingsverzoek)
- Aanpassingen Arbeidsvoorwaardenhandboek (instemmingsverzoek)
- Wijziging opzegtermijn (instemmingsverzoek)
- Arbeidsmarkttoeslag (instemmingsverzoek)
- Indexatieregeling slapende- en uitkerende pensioenaanspraken (instemmingsverzoek)
- Beloningsbeleid (instemmingsverzoek)
- Wachtwoordkluizen (instemmingsverzoek)
- Huur externe kantoorruimte
- Nieuwe IT-architectuur

De OR en de directie zijn zeer tevreden over de samenwerking en de rol die de OR speelt in het bereiken van de strategische doelen.

Klanten •

Eén van de vier strategische doelstellingen van ZLM is Tevreden Klanten. In ieder besluit dat we willen nemen, stellen we onszelf de vraag: wat betekent dit voor de klant? Ons klantcontact is persoonlijk, betrouwbaar en betrokken. Wij vinden het belangrijk om met oprechte interesse te luisteren naar onze klanten en hen deskundig te helpen. In 2023 groeiden ons klantbestand en het aantal verzekeringen, en tegelijkertijd bleef de klanttevredenheid onverminderd hoog.

TEVREDEN KLANTEN

Ook in 2023 vroegen we klanten naar hun ervaringen met onze dienstverlening. Hierop ontvingen we ruim 16.000 reacties. We zijn heel blij met dit aantal, dat omgerekend neerkomt op een responspercentage van 28%. Via de Net Promoter Score (NPS) meten we de klanttevredenheid voor schadeafhandeling en rechtsbijstand. De vraag die klanten wordt gesteld is: Hoe waarschijnlijk is het dat u ZLM aanbeveelt aan vrienden, familie of collega's op basis van uw recente ervaring? Wij behaalden daar een score van 80, dat is één punt hoger dan in 2022.

Via de Customer Effort Score (CES) meten we de klanttevredenheid voor Advies & Acceptatie. De vraag die klanten wordt gesteld is: Hoeveel moeite heeft u moeten doen om uw vraag beantwoord of verzoek afgehandeld te krijgen? Daarop scoorden we een 94. Dat is, hoewel twee punten lager dan in 2022, een hele hoge score.

NPS

Hoe waarschijnlijk is het dat u ZLM aanbeveelt aan vrienden, familie of collega's op basis van uw recente ervaring? Klanten kiezen uit een score van 0-10. De NPS score is het percentage klanten dat een 9 of een 10 geeft minus het percentage klanten dat 0 tot en met 6 geeft.

CES

Hoeveel moeite heeft u moeten doen om uw vraag beantwoord of verzoek afgehandeld te krijgen? Klanten kiezen uit een score van 1-5. De CES score is het percentage klanten die een 4 of 5 (zeer weinig moeite) geven minus het percentage klanten dat een 1 of 2 (zeer veel moeite) geeft.

Naast de uiteindelijke score vragen we de klant ook een score te geven op de onderdelen persoonlijk, betrouwbaar, deskundig, duidelijke communicatie, gemak en snelheid. Op deze aspecten willen wij ons namelijk blijven onderscheiden. Hoge scores zijn mooi, maar onze teams gebruiken de klantreacties vooral als input om te blijven verbeteren. Medewerkers zien in een dashboard continu de reacties van hun eigen klanten. Dat maakt werken aan een hoge klanttevredenheid heel concreet.

Tevreden klanten: dat is onze eerste strategische doelstelling. Daaruit vloeit ook automatisch voort dat wij geen enkele vorm van discriminatie of onveiligheid richting klanten tolereren.

BLIJVEN VERBETEREN

Wij onderzoeken continu hoe wij onze dienstverlening kunnen verbeteren. Feedback hiervoor komt natuurlijk uit de genoemde onderzoeken, maar ook uit andere bronnen. Onder meer uit interne audits, monitoringsactiviteiten vanuit actuaariaat, risicomanagement, compliance en Nederlandse keurmerken, de Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL), onze accountant en De Nederlandsche Bank. Ook zien we natuurlijk wat concurrenten doen en merken we de veranderende klantbehoefte op. Verder gebruiken we volop ideeën van medewerkers. 67% van onze medewerkers heeft dagelijks contact met klanten. Wij stimuleren hen om verbetermogelijkheden te bespreken met collega's. We streven naar een open cultuur waarin fouten niet worden afgestraft, maar worden gezien als een kans om onszelf te verbeteren. Verbetermogelijkheden zitten vaak op detailniveau diep in de processen.

IN CONTACT MET KLANTEN

Bij vragen over onze producten en diensten, willen wij klanten snel en persoonlijk helpen. We doen dat steeds meer omnichannel: we bedienen de klant op een integrale manier, via verschillende kanalen. Klanten zien in de online MijnZLM-omgeving in een oogopslag de belangrijkste zaken. Klanten kunnen ook informatie vinden op onze website, langskomen op kantoor of ons bellen. Bijna altijd (91%) hebben klanten dan binnen 15 seconden iemand aan de lijn. Onze medewerkers zijn deskundig en werken zonder script of tijdslimiet. Hierdoor regelen zij zelf direct wat nodig is. Maar ook nemen klanten in toenemende mate contact met ons op via digitale kanalen zoals e-mail, chat, WhatsApp en social media. Dat vraagt om een modern IT-systeem dat alle communicatiekanalen integreert. Zoals in het hoofdstuk externe ontwikkelingen en trends is te lezen, besteedde ZLM in 2023 veel tijd aan het onderzoek naar een nieuwe IT-architectuur.

BESCHERMING VAN PRIVACY EN DATA

ZLM doet er alles aan om de privacy en persoonsgegevens van klanten (en medewerkers) te beschermen. Het is van groot belang voor privacy en de continuïteit van ons werk dat we ons wapenen tegen cyberaanvallen. Ook dat is een belangrijke reden om over te gaan naar een nieuwe IT-architectuur, die vernieuwing en gebruik van nieuwe technologieën beter ondersteunt. Ook kan nieuwe technologie voldoen aan de steeds strenger wordende veiligheidseisen voor informatiesystemen. In 2024 lopen een aantal selectietrajecten voor de belangrijkste onderdelen binnen deze nieuwe IT-architectuur. Hierna zal, naar verwachting eind 2024, de implementatie starten.

BEHANDELING VAN KLACHTEN

Ondanks ons streven naar een hoge klanttevredenheid, is een klacht niet altijd te voorkomen. Als een klant niet tevreden is, dan horen we dit graag. Het aantal klachten dat wij binnen krijgen is, gezien het aantal verzekeringen, laag. We kregen in 2023 ruim 400.000 telefoontjes. In totaal ontvingen we 47 klachten (2022: 67 klachten). We zijn blij dat we daarmee de kans krijgen om onvrede weg te nemen of onze dienstverlening te verbeteren. Soms blijkt bijvoorbeeld dat de verzekeringsvoorwaarden duidelijker kunnen. Of dat een werkproces beter kan. Vaak kan een klacht binnen het team opgepakt worden. Wanneer dat niet lukt, beoordeelt één van onze klachtenbehandelaars de klacht. Soms is een klacht ook ongegrond. In 2023 was dat 57%. (2022: 54% ongegrond). Wij proberen dit de klant dan zo goed mogelijk uit te leggen. Wanneer een particuliere klant zich niet kan vinden in onze beoordeling, dan heeft de klant het recht om de klacht voor te leggen aan het Kifid (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening).

ONZE PRODUCTEN EN PREMIES

ZLM anticipeert op de behoeften van klanten maar gaat behoudend te werk bij het introduceren van nieuwe producten. Pas na een zorgvuldig beoordelingsproces lanceren we een nieuw product of passen we bestaande producten aan. Daarbij letten we op de behoeften van de doelgroep, de premiestelling, wet- en regelgeving en nut en begrijpelijkheid van de verzekering. Zo zijn onze klanten met een woonhuis en inboedelverzekering ook gedekt voor overstromingen van secundaire waterkeringen zoals kleine rivieren. Dat is fijn voor klanten nu de kans op overstromingen toeneemt door klimaatverandering. Ook zijn zonnepanelen en warmtepompen automatisch meeverzekerd, zonder extra kosten.

In 2023 zijn we gestopt met de ongevallenverzekering voor inzittenden. Al bijna tien jaar geleden, in 2014, ontwikkelden we namelijk een beter product: de schadeverzekering voor inzittenden. Afgelopen jaren informeerden we klanten over deze betere verzekering met een bredere dekking en vroegen klanten over te stappen. We willen namelijk voorkomen dat er sprake is van een dubbele verzekering.

Zoals op pagina 12 (Externe ontwikkelingen en trends) al werd aangegeven neemt elektrificatie toe. En natuurlijk speelt ZLM daarop in. Zo zijn we in 2019 begonnen met een verzekering voor elektrische fietsen, waar veel vraag naar is. Ook kunnen klanten per 1 januari 2024 hun volledig elektrische auto verzekeren tegen een aantrekkelijke premie. Dat gaat via dezelfde polis in de rubriek Vervoer, maar met een nieuw tarief en ruimere voorwaarden. We bieden bijvoorbeeld hulpverlening aan als de klant met een volledig elektrische auto strandt door een lege accu. Zo dragen we bij aan verduurzaming van vervoer.

ZLM kent drie groepen verzekeringen: Vervoer, Wonen en Overig. Wanneer klanten drie verzekeringen uit twee verschillende rubrieken afsluiten, waarvan minimaal één verzekering uit de rubriek Wonen, ontvangen zij een pakketkorting van 8% op hun premie.

In 2023 kwamen 150.272 klanten (2022: 146.348 klanten) voor deze pakketkorting in aanmerking. Hierdoor stortten wij in 2023 ruim € 11,4 miljoen terug aan klanten.

Door de inflatie waren we in 2023 genoodzaakt de premies voor verschillende verzekeringen te verhogen met gemiddeld 10%. Door inflatie en stijging van materiaal- en personeelskosten nemen de kosten van reparaties namelijk toe. Zoals we ook op pagina 12 al beschreven, kan inflatie er bovendien voor zorgen dat klanten hun premies niet meer kunnen betalen. Helaas zagen we in 2023 het aantal mensen met betalingsproblemen ook toenemen. We moesten helaas bij 532 klanten een polis beëindigen omdat de premie niet kon worden betaald. We zoeken zo veel mogelijk en liefst tijdig samen met de klant naar oplossingen. ZLM is ook aangesloten bij de Nederlandse Schuldhulproute. Door mensen met geldzorgen eerder te vinden en te leiden naar de juiste hulp, kunnen zwaar problematische schulden worden voorkomen. In het afgelopen jaar hebben we via onze website www.zlm.nl/geldfit een groot aantal mensen doorverwezen naar de Nederlandse Schuldhulproute.

DIRECTE SCHADEAFHANDELING

ZLM heeft zich bij het Verbond van Verzekeraars jarenlang hard gemaakt voor directe schadeafhandeling voor klanten met een autoverzekering. Voor het derde jaar op rij hebben we dit nu kunnen uitvoeren. Klanten waarderen het dat zij met hun schade veroorzaakt door een derde, bij ons terecht kunnen. Hierdoor hoeven zij namelijk de schade niet meer te verhalen op een derde partij, maar helpen wij hen direct vanuit ZLM WA-verzekeringen. Dat scheelt de klant ontzettend veel tijd en frustratie. In 2023 is het ons gelukt om deze directe schadeafhandeling ook toe te passen voor onze camper- en motorverzekeringen.

We hebben samen met een paar andere verzekeringsmaatschappijen ook een pilot gedraaid voor brommers en scooters. De helft van de gevallen kon echter niet geholpen worden omdat er ook letselschade bij zat. De tijd is nog niet rijp om voor deze groep de directe schadeafhandeling landelijk uit te rollen.

FRAUDEBEHEERSING

Het onderlinge karakter van ZLM betekent voor ons solidariteit, risico's samen delen en handelen vanuit vertrouwen. We gaan uit van eerlijke klanten. Toch zijn er klanten die misbruik maken van ons vertrouwen en verzekeringsfraude plegen. Wij willen onze klanten beschermen tegen deze kleine groep, omdat onterechte uitkeringen of onaanvaardbare risico's zorgen dat anderen de prijs betalen. 2023 was het derde jaar voor ons Team Speciale Zaken, waar inmiddels zes medewerkers werken. Daarnaast trinden we alle medewerkers die klantcontact hebben, om fraudesignalen te herkennen. In 2023 signaleerden we 144 nieuwe potentiële fraudegevallen (in 2022: 155). Het resulteerde in 100 bewezen acceptatiefraudes en 23 bewezen claimfraudes.



Alles zit los

Alle materialen die we gebruiken, zijn verplaatsbaar of demontabel. Daar hebben we bewust voor gekozen omdat we deze ruimte voor verschillende bijeenkomsten gebruiken. Zo kunnen we schuiven en flexibel zijn. En, stel dat we het gebouw in de verre toekomst niet meer nodig hebben, dan kunnen we alle materialen demonteren en hergebruiken. Alle houten onderdelen zijn daarom geschroefd en niet gespijkerd of gelijmd.

Lokale betrokkenheid •

ZLM vindt het belangrijk om betrokken te zijn bij de samenleving. Daarom ondersteunen wij regionale maatschappelijke en culturele projecten met een financiële bijdrage. We hebben daarvoor een eigen MVO-fonds opgericht. Zowel collega's van ZLM als mensen buiten de organisatie kunnen een aanvraag indienen voor een goed doel of project. Daarnaast sponsoren we sport en doen onze medewerkers vrijwilligerswerk deels onder werktijd.

Ondersteuning projecten

Een werkgroep van negen medewerkers van ZLM beoordeelt de aanvragen voor financiële ondersteuning vanuit ons MVO-fonds. In 2023 kwam deze werkgroep 5 keer bij elkaar. Het budget hiervoor is sinds 2023 verdubbeld en bedraagt € 100.000 per jaar. Voor de beoordeling van de aanvragen heeft de werkgroep richtlijnen opgesteld. Zo moeten projecten maatschappelijk relevant zijn en plaatsvinden in Zeeland of Brabant.

Donaties vanuit het MVO-fonds

In 2023 ontvingen 35 goede doelen een donatie vanuit het fonds (2022: 25). Zo droegen we in 2023 bij aan Giro 555 vanwege de aardbevingen in Turkije en Syrië en hebben we elke voedselbank in Zeeland en Noord-Brabant voorzien van een donatie. De volgende goede doelen ontvingen een grotere financiële bijdrage van gezamenlijk € 32.500:

- Hersenstichting
- Stichting Zeeuwse WensAmbulance
- Stichting Brabantse WensAmbulance
- ALS Nederland
- KWF Kankerbestrijding
- Ronald Macdonald Kinderfonds
- Alzheimer Nederland

Sport sponsoring

ZLM sponsort een aantal vaste sportevenementen in onze regio, zoals de wielervedstrijd ZLM Tour en de hardloopevenementen ZLM-DON Stadsloop en de Kustmarathon Zeeland.

Vrijwilligersactiviteiten

De werkgroep organiseert ook vrijwilligersactiviteiten, zoals het maken van een stadswandeling met rolstoelbewoners van zorg- en revalidatiecentrum Ter Valcke in Goes. Medewerkers van ZLM kunnen zich hiervoor inschrijven. Een dagdeel per jaar kan iedere medewerker vrijwilligerswerk onder werktijd doen. Ook geven medewerkers gastlessen op basisscholen over omgaan met verzekeringen tijdens de Week van het Geld.

Zeeuws Participatie Fonds

Tot slot investeren we in het Zeeuws Participatie Fonds (ZPF). Dit investeringsfonds verstrekt kapitaal aan jonge en/of startende ondernemingen die bijdragen aan de ontwikkeling van de economie en werkgelegenheid in Zeeland. ZLM neemt voor € 1.281.000 deel in het fonds. Het fonds fungeert niet alleen als geldverstrekker, maar denkt actief mee en zet zich in voor de ontwikkeling en groei van het bedrijf, door begeleiding en toegang tot het netwerk van het fonds. Het zijn vaak beginnende bedrijven met innovatieve en duurzame producten en diensten die moeilijk geld kunnen lenen bij de bank. Via het ZPF wil ZLM bijdragen aan een sterkere duurzame Zeeuwse economie.

Maatschappij: veiligheid en preventie •

ZLM is er voor klanten bij een schadegeval. Maar: liever voorkomen we schade en bovenal het persoonlijk leed dat er vaak bij komt kijken. Daarom is veiligheid en preventie een belangrijk speerpunt van ZLM. Wij willen dat onze klanten zich veilig voelen. Thuis én onderweg. Samen met partners werken we daarom aan het voorkomen van ongevallen. Dus minder brand, minder inbraak, minder verkeersongelukken. De manier waarop ZLM daar invulling aan geeft, is uniek in Nederland.

OPENING VEILIGHEIDSPARK

De opening van ons Veiligheidspark is een belangrijke mijlpaal richting meer veiligheid. Wij willen graag dat het Veiligheidspark het trainings- en kenniscentrum wordt voor alles wat met preventie en veiligheid te maken heeft. Wij hebben twee doelen met het Veiligheidspark:

- Enerzijds het vergroten van bewustwording en gedragsverandering door ervaring en beleving, via trainingen en projecten.
- Anderzijds fungeert het als kenniscentrum, waarin ZLM optreedt als facilitator en verbinder. We slaan de brug tussen particulieren en publieke en private partijen.

Iedereen weet wel hoe hij zich moet gedragen in het verkeer, maar toch gaat het niet zoals het zou moeten. Om gedragsverandering voor elkaar te krijgen, zetten wij in op het beleven en ervaren. Op die manier proberen we mensen bewust te maken van gevaren en risico's. Wat we daarmee willen bereiken is dat ze zich veiliger gaan gedragen. Op het multifunctionele Veiligheidspark dat naast ons kantoor in Goes ligt, staat beleving centraal. Het park is de thuisbasis van de ZLM-trainingen, zoals de GRIP, camper- en motortrainingen, maar ook van diverse evenementen, zoals educatieve bijeenkomsten voor scholen.

Duurzaam

Het pand is circulair en duurzaam gebouwd, met innovatieve inspirerende toepassingen die mensen aanzetten om bezig te zijn met duurzaamheid. Bijvoorbeeld een koffietafel van gerecycled papier en isolatiemateriaal gemaakt van oude spijkerbroeken die ons personeel daarvoor heeft ingeleverd. Karla Peijs, oud-commissaris van de Koningin van de provincie Zeeland en eerder minister van Verkeer en Waterstaat, opende het Veiligheidspark officieel op 24 mei 2023.

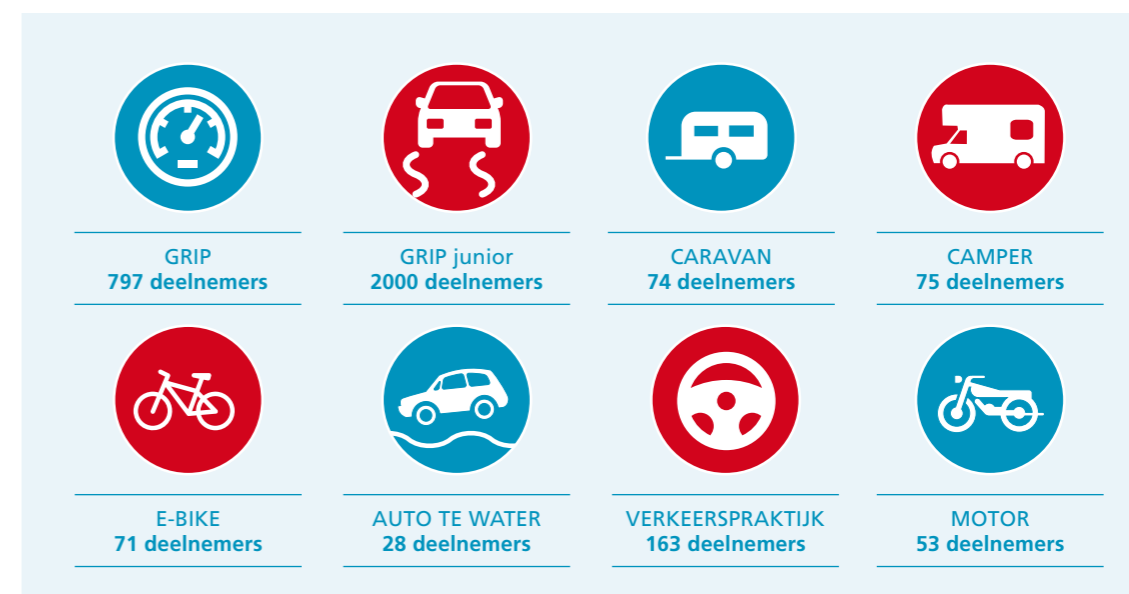
We verwelkomden die dag meer dan 200 gasten die samen met ons een waardevolle bijdrage (kunnen) leveren aan een veilige en duurzame samenleving. Daarnaast organiseerden we een open dag voor klanten en omwonenden.

SAMENWERKEN AAN VEILIGHEID

We willen binnen het Veiligheidspark een kenniscentrum ontwikkelen, waar we onze kennis en ervaring op het gebied van veiligheid en preventie samenbrengen en delen. Door samen te werken met andere partijen, kunnen we bovendien meer voor elkaar krijgen op het thema veiligheid. Bijvoorbeeld met het Regionaal Orgaan Verkeersveiligheid Zeeland (ROVZ). Samen werken we aan (verkeers) educatieprojecten en concrete acties als het uitdelen van fietsverlichting waar ook de politie en VVN aan mee doet. Ook nemen we deel aan het bestuurlijk overleg van de provincie Zeeland, waar we samen met gemeenten en maatschappelijke organisaties aan tafel zitten om bij te dragen aan de verkeersveiligheid in Zeeland. Zo maken we maatschappelijke impact.

VEILIGHEIDSTIPS VIA SOCIAL MEDIA

Social media zijn een ideale manier om veiligheid en preventie onder de aandacht te brengen. Daar maakt ZLM dan ook gebruik van. We posten regelmatig berichten op Instagram en Facebook. Met onderwerpen zoals: hoe stel je je autospiegels af, hoe voorkom je inbraak of stormschade en hoe kun je veilig barbecueën. Twee keer per jaar geven we een magazine uit voor klanten, waarin we een vaste pagina over preventie hebben. Preventietips nemen we ook op in onze e-mailnieuwsbrief.



TRAININGEN

Via diverse trainingen willen we bewustwording en gedragsverandering bewerkstelligen. We bieden trainingen aan voor uiteenlopende doelgroepen, waar deelnemers door ervaring en beleving nieuwe inzichten opdoen.

Rijvaardigheidstrainingen voor jonge automobilisten

Een van de verkeerseducatieprojecten, waarin we samenwerken met het ROVZ, is een training voor jonge automobilisten in de leeftijd van 18 tot 27 jaar (GRIP). Jonge automobilisten, die de meeste ongelukken veroorzaken, maken we via deze training bewust van de risico's. We organiseerden in 2023 29 GRIP-trainingen in Brabant en Zeeland. In totaal namen 797 jonge automobilisten deel. Ze doen tijdens de training diverse praktijkoefeningen. Zo mogen ze in een bus of vrachtwagen rijden om zelf de dode hoek te ervaren, en maken ze met hun eigen auto een noodstop om te leren hoe lang een remweg is. Daarnaast zijn alcohol- en gordelgebruik onderwerpen van gesprek. Deelnemers waardeerden deze training gemiddeld met een 8,1.

Verkeerstrainingen voor middelbare scholieren

Voor jongeren in de leeftijd van 15 tot 17 jaar organiseren we GRIP junior-trainingen. Zij hebben zelf nog geen rijbewijs, maar de rol van passagier is ook heel belangrijk. Die staat in deze training centraal. Het programma bestaat uit discussie- en praktijkopdrachten. De scholieren mogen ook zelf een auto besturen. We willen met dit programma

discussies op gang brengen en de scholieren bewuster maken van de risico's in het verkeer. Ook omgaan met groepsdruk komt aan de orde. Durf je er als passagier iets van te zeggen als de bestuurder zit te appen achter het stuur of als de muziek zo hard staat dat je verder niets meer hoort? Laat je de bestuurder onder het rijden een TikTok zien? Stap je in bij iemand die alcohol heeft gedronken? We ontvingen in 2023 meer dan 2.000 middelbare scholieren voor de training. Deze training is een mooi voorbeeld van een samenwerking met zowel publieke als private partijen want regionale autodealer Auto Poppe, stelde voor dit project 8 spiksplinternieuwe auto's ter beschikking en ook het ROVZ stelde financiële middelen beschikbaar.

Rijvaardigheid voor iedereen

Verder organiseert ZLM rijvaardigheidstrainingen voor andere doelgroepen. In 2023 organiseerden we 8 caravantrainingen (2022: 6), 8 campertrainingen (2022: 4), 2 auto-te-water-trainingen (2022: 4), 6 motortrainingen (2022: 3), 7 e-bike trainingen (2022: 0) en 11 verkeerspraktijkdagen voor 65-plussers (2022: 12). In totaal namen 464 klanten deel. Zij waardeerden de cursussen gemiddeld met een 8,3.

BHV voor thuis

We startten eind 2023 een zogenoemde BHV-training voor thuis: waar de B niet voor Bedrijf maar voor Brand staat. Deelnemers leren heel praktische vaardigheden, zoals EHBO bij kinderen. Onderwerpen zijn verstikking, vergiftiging, kneuzen en beknelling. Ook leren mensen hoe ze vlam in de pan kunnen bestrijden.

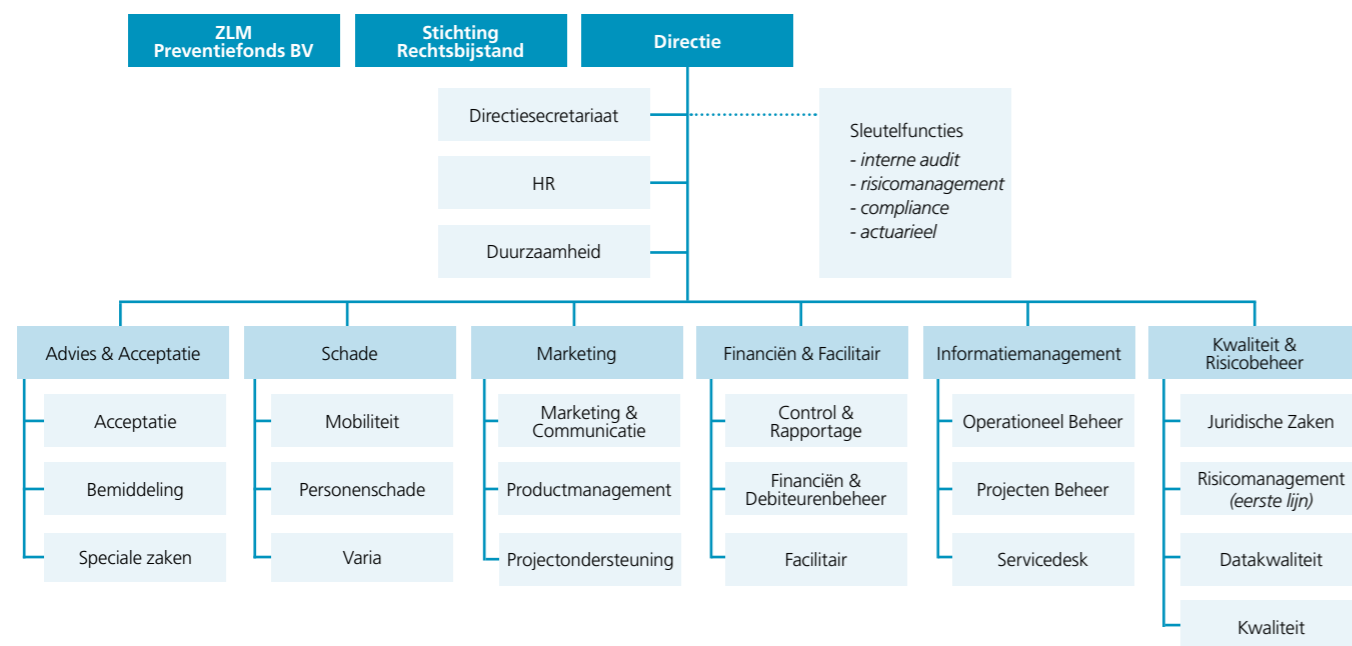
Governance

ZLM heeft een organisatiestructuur met een Algemene Ledenvergadering, een Raad van Commissarissen en een meerhoofdige directie. In dit onderdeel beschrijven we de bevoegdheden en verantwoordelijkheden, overlegstructuren, beloningen en rapportagesystematiek.

TAKEN EN BEVOEGHEDEN

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

Het organogram van ZLM is als volgt:



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

SAMENSTELLING DIRECTIE, MANAGEMENTTEAM EN RAAD VAN COMMISSARISSEN

De directie van ZLM bestond in 2023 uit de heer M.C. (Marinus) Schroevers (1970), algemeen directeur en de heer drs. O.W.A. (Oscar) Monshouwer (1971), directeur Verzekeringzaken.

De algemeen directeur is verantwoordelijk voor Financiën & Facilitair, Informatiemanagement, Kwaliteit & Risicobeheer, HR, Compliance en Interne audit. De directeur Verzekeringzaken is verantwoordelijk voor Advies & Acceptatie, Schade, Marketing & Communicatie, Risicomanagement, Actuariële functie, Stichting Rechtsbijstand en ZLM Preventiefonds BV.

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

- De heer J.A.C. (Jan-Kees) Adriaanse RA, afdelingshoofd Financiën & Facilitair
- De heer E.R.C. (Egbert) Blok, afdelingshoofd Marketing (vanaf 1 mei 2023)
- De heer W.C. (Wim) de Fouw, afdelingshoofd Advies & Acceptatie
- De heer J.J.P. (Peter) Geluk, afdelingshoofd Informatiemanagement
- De heer E.J. (Edwin) Goetheer, afdelingshoofd Schade
- Mevrouw mr. C.M. (Caroline) van de Lagemaat, afdelingshoofd Kwaliteit & Risicobeheer

De samenstelling van de Raad van Commissarissen is als volgt:

- Mevrouw C.M. (Conny) Westdijk-Wilkes MBA/MSM, voorzitter
- De heer drs. E.M.H. (Evert) Resink RC
- Mevrouw drs. S.M.G. (Sandra) Schellekens-Lyppens (vanaf 25 mei 2023)
- De heer mr. L.J. (Jo) van Kalsbeek
- De heer ing. D.J. (Daniël) Lodders MA

De Raad van Commissarissen kent de volgende commissies:

- De commissie Mens & Werk bestaat uit de heer ing. D.J. (Daniël) Lodders en mevrouw C.M. Westdijk-Wilkes
- De Auditcommissie bestaat uit de heer E.M.H. Resink (voorzitter) en de heer L.J. van Kalsbeek

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

OVERLEGSTRUCTUUR

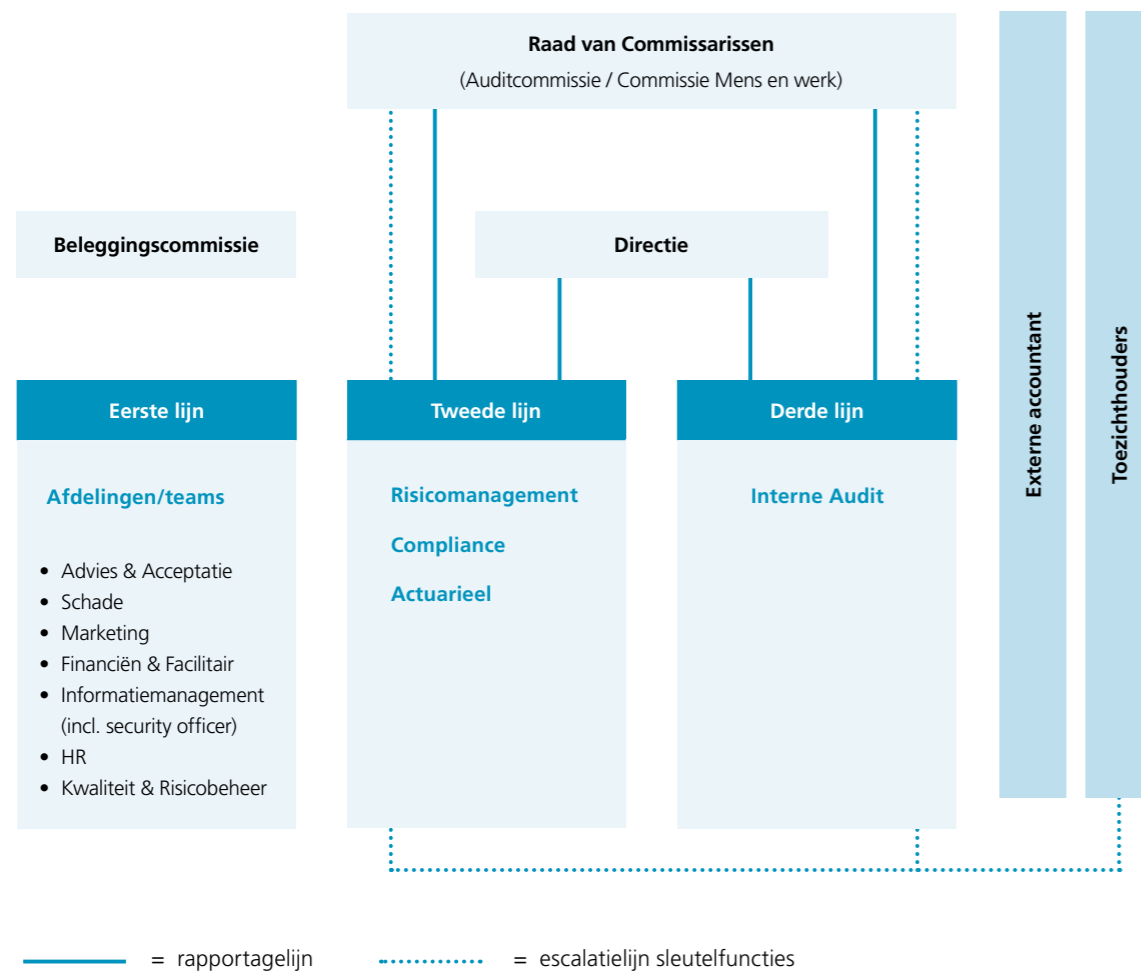
ZLM kent een op consensus gebaseerde overleg- en besluitvormingsstructuur. Het managementteam overlegt driewekelijks. Er is geen apart formeel directieoverleg. De Raad van Commissarissen komt minimaal 5 keer per jaar samen in aanwezigheid van de directie. Vanuit de Raad van Commissarissen is er een Auditcommissie en een commissie Mens & Werk actief.

De Auditcommissie komt vier keer per jaar bijeen, samen met de directie, het afdelingshoofd Financiën & Facilitair, de Interne Auditors en de externe accountant. De Commissie Mens & Werk komt jaarlijks bijeen voor de beoordeling van de directie en voor de zelfevaluatie van de Raad van Commissarissen. Naar behoefte zijn er extra bijeenkomsten voor bijvoorbeeld werving en selectie van nieuwe RvC leden. De Algemene Ledenvergadering komt 1 keer per jaar bijeen. Voor specifieke onderwerpen, zoals preventie,

risicomanagement, vermogensbeheer, prolongatie, huisvesting en kwaliteit zijn aparte overlegstructuren. Daarnaast zijn vanwege de beperkte omvang van onze organisatie de communicatielijnen kort en vindt er frequent ad-hoc overleg plaats.

SLEUTELFUNCTIES

Onze governance is gebaseerd op het veel gebruikte Three Lines Model. In dit model zijn directie, management en medewerkers die bezig zijn met het uitvoeren van het verzekeringsbedrijf de eerste lijn. Risicomanagement, compliance en de actuariële functie vormen de tweede lijn en de interne audit functie de derde lijn. De sleutelfuncties functioneren in deze opzet onafhankelijk van de eerste lijn én van elkaar en bevorderen daardoor een integere en beheerste bedrijfsvoering. Schematisch is dit als volgt weer te geven:



De sleutelfunctionarissen zijn onafhankelijk en hebben een rapportagelijnen naar de directie en de raad van commissarissen. Daarnaast is er een escalatielijnen rechtstreeks naar de raad van commissarissen en externe toezichthouder De Nederlandsche Bank. Vier keer per jaar vindt er overleg tussen de verschillende sleutelfuncties plaats, waarvan twee keer in het bijzijn van directie. Voor elke sleutelfunctie is er een charter opgesteld met daarin opgenomen de doelstelling, taken, bevoegdheden, verantwoordelijkheden en de positie in de organisatie.

In 2023 zijn de compliance functie (NCI) en de actuariële functie (Triple A) uitbesteed. De algemeen directeur is eindverantwoordelijk voor de sleutelfuncties Compliance en Interne Audit. De directeur Verzekeringzaken is eindverantwoordelijk voor sleutelfuncties Risicomanagement en de Actuariële functie.

BELEID

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

Beloningsbeleid

Beschrijft de beloning van directie en medewerkers. ZLM kent geen vorm van variabele beloning in relatie tot prestaties. De pensioenregeling is voor alle medewerkers gelijk. Er is een salarisgebouw. De cao voor het Verzekeringsbedrijf is van toepassing. Jaarlijks stelt de RvC de beloning van de directie en het beloningsbeleid vast. Er zijn geen individuele afspraken voor ontslagvergoedingen.

Kapitaalbeleid

Beschrijft naast de wettelijke ook de intern noodzakelijk geachte solvabiliteit. Als ook mogelijkheden om kapitaal te genereren en de wijze van monitoren van risico's. Daarnaast zijn triggerevents benoemd en een stappenplan met acties indien de triggers zich voordoen.

Beleid Verantwoord beleggen

Ook met de beleggingen wensen wij een bijdrage te leveren aan een duurzame leefbare wereld. We proberen met onze beleggingen een zo gedegen mogelijk rendement te behalen, maar hebben daarbij ook aandacht voor maatschappij, mens en milieu. Zie ook hoofdstuk 2.2 Verantwoord Beleggen. Jaarlijks wordt er een beleggingsplan gemaakt met onze visie op de verhouding tussen risico en rendement ten aanzien van het belegd vermogen en hoe wij de portefeuille invullen.

Herverzekeringsbeleid

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

Compliance & Integriteitsbeleid

Waarborgt een integere bedrijfsuitoefening, naleving van onze zelf opgestelde integriteitsregels en van wet- en regelgeving.

Risicomanagementbeleid

Beschrijft hoe ZLM risico's identificeert, beheerst en monitort en op welke wijze de risicobereidheid van ZLM tot stand komt.

Datakwaliteitsbeleid

Geeft richtlijnen en handvatten waarmee ZLM voor besluiten en rapportages aantoonbaar kan steunen op betrouwbare data.

Uitbestedingsbeleid

Hierin is vastgelegd aan welke eisen een uitbestedingsrelatie moet voldoen en op welke wijze de monitoring van de afspraken over uitbesteding plaatsvindt.

Informatiebeveiligingsbeleid

Bestaat uit procedures, afspraken en beheersmaatregelen ter voorkoming van enerzijds verlies of beschadiging van data en anderzijds de versterking van geautomatiseerde systemen en processen.

ZLM GEDRAGSCODE

ZLM heeft een goede naam en reputatie. Dat willen we graag zo houden. Daarom werken we iedere dag aan een integere bedrijfscultuur. Dit helpt ons te voldoen aan wet- en regelgeving en draagt bij aan goed risicomanagement. Een belangrijk uitgangspunt is transparantie en het vergroten van bewustzijn bij medewerkers, ook voor hun eigen bescherming, over wat wel en wat niet geoorloofd is. Onze gedragscode, gebaseerd op de Gedragscode Verzekeraars van het Verbond van Verzekeraars, biedt medewerkers handvatten om integer te handelen. Zo willen we belangenverstrengeling tussen ZLM, cliënten en de privébelangen van medewerkers voorkomen. Ook gaan we onzorgvuldige omgang met gevoelige informatie tegen. Net als het gebruikmaken van koersgevoelige informatie voor privédoeleinden en andere vormen van marktmisbruik.

Vanzelfsprekend hechten we aan transparantie, vooral ook in onze producten en diensten. ZLM voert zelf geen lobby om normen en wetgeving op dit gebied te beïnvloeden. We laten ons daarin vertegenwoordigen door het Verbond van Verzekeraars.

Daarnaast vinden wij het belangrijk om met elkaar in gesprek te gaan over integriteit en openheid te creëren om dilemma's te bespreken. Bij de werving van nieuwe medewerkers selecteren we nadrukkelijk op integriteit. Alle medewerkers van ZLM leggen de Eed of Belofte af om het bewustzijn van de maatschappelijke verantwoordelijkheid van zijn of haar werk te vergroten. Tot slot doorlopen alle medewerkers een e-learningprogramma over thema's als compliance, privacy, informatiebeveiliging en fraude. In 2023 zijn er, net als in 2022, geen meldingen geweest van integriteitsincidenten of misstanden.

BELONINGEN

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

INTERNE RAPPORTAGESYSTEMATIEK

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

Risicomanagement •

Het risicomanagement van ZLM is gericht op het behalen van onze strategische doelstellingen. Ons bijbehorende risicomanagementraamwerk baseert zich op erkende standaarden en richtlijnen als COSO ERM, FIRM en Good Practices Risicomanagement DNB. Aan de hand van dit raamwerk identificeren, beoordelen, beheersen, bewaken en rapporteren wij risico's. Daarnaast is in 2023 een Duurzaamheidsbeleid opgesteld, waarin specifiek de klimaat- en milieurisico's worden geadresseerd. Wij zien risicobeheer als een continu proces. Jaarlijks evalueren en actualiseren we het risicomanagementbeleid.

RISICOPROFIEL

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

RISICOBEREIDHEID: HET ZEKERE VOOR HET ONZEKERE

Risicobereidheid is de mate van risico die ZLM bereid is te nemen voor het realiseren van haar doelstellingen. De risicobereidheid moet passen bij de missie en visie en het management ondersteunen bij de uitvoering van de strategie. In samenspraak met de risicomangers bepaalt het managementteam jaarlijks de algemene risicobereidheid en de risicobereidheid ten aanzien van de strategische doelstellingen. Dit moet vervolgens worden goedgekeurd door de Raad van Commissarissen. De algemene risicobereidheid van ZLM laat zich omschrijven als 'terughoudend'. Dit betekent dat ZLM weinig risico wenst te lopen en liever het zekere voor het onzekere neemt. Dit sluit aan bij de aard van onze organisatie. De risicobereidheid per strategische doelstelling is als volgt:

Strategische doelstellingen en randvoorwaarde	Beschrijving van de doelstelling	Risicobereidheid
Klanttevredenheid	Door onze persoonlijke, betrouwbare en betrokken dienstverlening voldoen we aan de verwachtingen van onze klanten waardoor zij bereid zijn ZLM aan te bevelen bij anderen.	Risicomijdend
Medewerkers- tevredenheid	Medewerkers zijn tevreden omdat de verwachtingen die ze hebben worden waargemaakt, doordat ze ervaren dat we om elkaar geven, dat we het samen doen, dat we betekenisvol werk doen en dat we bijdragen aan de maatschappij.	Terughoudend
Duurzaam rendement	Met onze beleggingen streven we naar een combinatie van een positieve (of beperking van een negatieve) impact op mens, milieu en maatschappij en naar een positief financieel rendement.	Terughoudend
Betekenisvol voor de samenleving	Door middel van onze dienstverlening en maatschappelijke, educatieve, culturele en sportieve initiatieven streven we er naar een waardevolle bijdrage te leveren aan de samenleving	Opportunistisch

Strategische doelstellingen en randvoorwaarde	Beschrijving van de doelstelling	Risicobereidheid
Continuïteit	ZLM streeft naar een zelfstandig voortbestaan om daarmee op haar unieke manier, financiële zekerheid te bieden aan haar leden en voor de medewerkers een goede werkgever te blijven. Een goede kapitaalpositie en een verantwoord technisch resultaat wordt nagestreefd om dit te realiseren.	Terughoudend
Integere & beheerste bedrijfsvoering	Door naleving van wet- en regelgeving en te zorgen dat onze processen 'in control' zijn, streven we er naar dat medewerkers, klanten en toezichthouders ZLM als een betrouwbare organisatie zien.	Terughoudend

RISICOGOVERNANCE

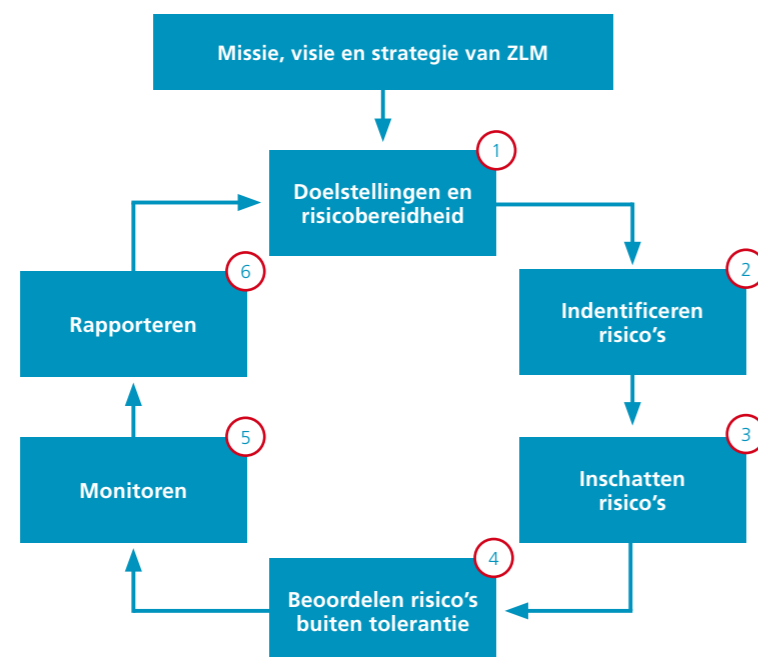
Goed bestuur is belangrijk voor effectief risicomanagement. Onze governance is vanaf pagina 42 beschreven.

De directeur Verzekeringszaken is eindverantwoordelijk voor de sleutelfunctie Risicomanagement. Tevens is risicomanagement ook in de eerste lijn belegd.

De Raad van Commissarissen houdt toezicht op de uitvoering van het risicobeleid en is verantwoordelijk voor het goedkeuren van de risicobereidheid. ZLM is onderworpen aan het extern toezicht door De Nederlandsche Bank (DNB) en de Autoriteit Financiële Markten (AFM).

RISICOMANAGEMENTPROCES

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



RISICOCATEGORIEËN

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

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

Belangrijkste risico's voor ZLM

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

Duurzaamheid en klimaatrisico's

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

Inflatierisico en beurscrash

In 2023 hebben we opnieuw de effecten gezien van een hoge inflatie. De hoge inflatie heeft zich vertaald in hogere kosten van arbeid om schade te herstellen en heeft geleid tot hogere materiaalkosten. We schatten het effect hiervan zo goed mogelijk in en vertalen dit naar een juiste inschatting van de schadevoorzieningen. De voortdurende oorlog in Oekraïne, de oorlog in Israël en Gaza en de onzekerheid in de wereld zorgen nog voor onrust op de financiële markten. Desalniettemin zijn de koersen in 2023 gestegen. Dit resulteerde in een positief resultaat van onze beleggingsportefeuille. Het risico op negatieve beleggingsresultaten hebben we in de ORSA doorgerekend en daarbij is het herstellend vermogen van ZLM getoetst.

IT-beveiliging en cyber-risico's

Wereldwijd nemen risico's op het gebied van IT en in het cyberdomein toe. ZLM beseft zich als financiële dienstverlener dat we ook slachtoffer kunnen worden van een 'hack' of een cyberaanval en dat hiermee de belangen van en de dienstverlening aan de klant geraakt kan worden. Om ons weerbaarder te maken tegen dergelijke risico's worden veel initiatieven ondernomen om onze beheersing op IT-gebied te versterken. Zo hebben we in 2023 veel inspanningen verricht om aan de Good Practice Informatiebeveiliging van DNB te voldoen. Ook zijn we gestart met de selectie van potentiële IT-applicaties voor een nieuwe IT-infrastructuur, die vanaf eind 2024 geïmplementeerd zal worden. We zijn ons ervan bewust dat ZLM, ondanks alle inspanningen, geraakt kan worden door een cyberaanval. Daarom voeren we periodiek een business impact analyse uit en actualiseren we aan de hand van de uitkomsten ons business continuity plan. Daarnaast nemen we de eventuele financiële impact van een dergelijke gebeurtenis mee in één van de ORSA-scenario's. Aanvullend wordt jaarlijks een oefening gehouden op dit gebied om adequaat voorbereid te zijn mocht ZLM ondanks alle beheersmaatregelen toch getroffen worden door een cyberaanval.

Risico van toenemende concurrentie

Naast prijs zijn de voorwaarden van onze producten en het niveau van dienstverlening bepalend voor de concurrentiepositie van ZLM. We zien dat de kosten van arbeid zijn toegenomen, door de toenemende wet- en regelgeving en de hoge inflatie. En doordat ZLM solidariteit in de premiestelling belangrijk vindt, is er kans op antiselectie. Hiermee bedoelen we dat producten voor klanten met een minder goed risicoprofiel, bijvoorbeeld jongeren of juist ouderen, relatief aantrekkelijk geprijsd zijn bij ZLM. Deze ontwikkelingen kunnen er voor zorgen dat de concurrentiepositie voor enkele producten onder druk komt te staan. Het aantal polissen in onze personenauto-portefeuille is licht gekrompen. Door middel van analyses monitoren we de ontwikkelingen binnen onze portefeuille, zodat we indien nodig

kunnen bijsturen. Daarom onderzoeken we de oorzaken van deze lichte krimp. Daarnaast hebben we in de ORSA het scenario van premiestijging en antiselectie onderzocht.

Risico van niet wendbaar zijn

Onder dit risico verstaan we met name de wendbaarheid van onze IT-omgeving en van onze medewerkers. Met de IT-architectuur waartoe we in 2023 hebben besloten, verwachten we wendbaarder te zijn en eerder te kunnen inspelen op veranderende klantbehoefte, maar ook op nieuwe wet- en regelgeving.

Verder is de krappe arbeidsmarkt een gevaar voor ons personeelsbestand. We zagen in 2023 medewerkers (met name met specialistische kennis en vaardigheden) vertrekken, omdat ze aanbiedingen kregen van andere partijen. Het lukte ons in het afgelopen jaar nog goed om zelf nieuwe medewerkers te werven.

Consolidatie van de intermediaire markt

Onder dit risico verstaan we de mogelijkheid dat één of meerdere van de zeven tussenpersonen van ZLM wordt overgenomen door een partij die niet aansluit bij de kernwaarden van ZLM. In ons position paper staat beschreven hoe wij de samenwerking met het intermediair zien.

KAPITAALMANAGEMENT: UITSTEKEND SOLVABILITEITSRATIO

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

Wettelijke solvabiliteit

Onze solvabiliteitspositie berekenen wij met de standaardformule van het wettelijk verplichte Solvency II standaard model. Indien bekend nemen we daarin de verliesverrekening van belastingen mee. Door de berekeningen kwantificeren we een groot aantal van de onderkende risicocategorieën. De SCR is eind 2023 € 9,1 miljoen hoger dan eind 2022. Dit komt met name door een toename van het aandelenrisico. Onderstaande tabel toont de samenstelling van de SCR eind 2023 in vergelijking met eind 2022.

	2023	2022
Marktrisico		
Renterisico	6.764	4.285
Aandelenrisico	39.127	30.716
Vastgoedrisico	6.728	6.994
Spreadrisico	10.191	11.193
Valutarisico	11.745	8.566
Concentratierisico	0	0
Diversificatie effect	-17.160	-13.242
Totaal marktrisico na diversificatie	57.395	48.512
Tegenpartij kredietrisico	8.059	8.133
Zorg na diversificatie	5.279	5.339
Schaderisico		
Premie- en voorzieningen risico	41.786	39.221
Vervalrisico	702	1.207
Catastroferisico	22.740	23.112
Diversificatie effect	-12.894	-13.270
Totaal schaderisico na diversificatie	52.334	50.270
Basis SCR		
Totaal bovenstaande risico's	123.065	112.253
Diversificatie effect	-31.123	-28.876
Totaal BSCR na diversificatie	91.942	83.377
SCR		
BSCR na diversificatie	91.942	83.377
Operationeel risico	4.782	4.213
Adjustment belastingen	0	0
Totaal SCR na diversificatie	96.724	87.590



Papieren koffiecorner

Een koffiecorner van papier? Het lijkt er misschien niet op maar de zwartbruine panelen die u hier ziet, zijn lagen gestapeld papier gemaakt van gerecycled afval en hout. Dankzij het ecologische bindmiddel is het keihard geworden en kunnen we koffiekringen makkelijk wegpoetsen.

Doelsolvabiliteit

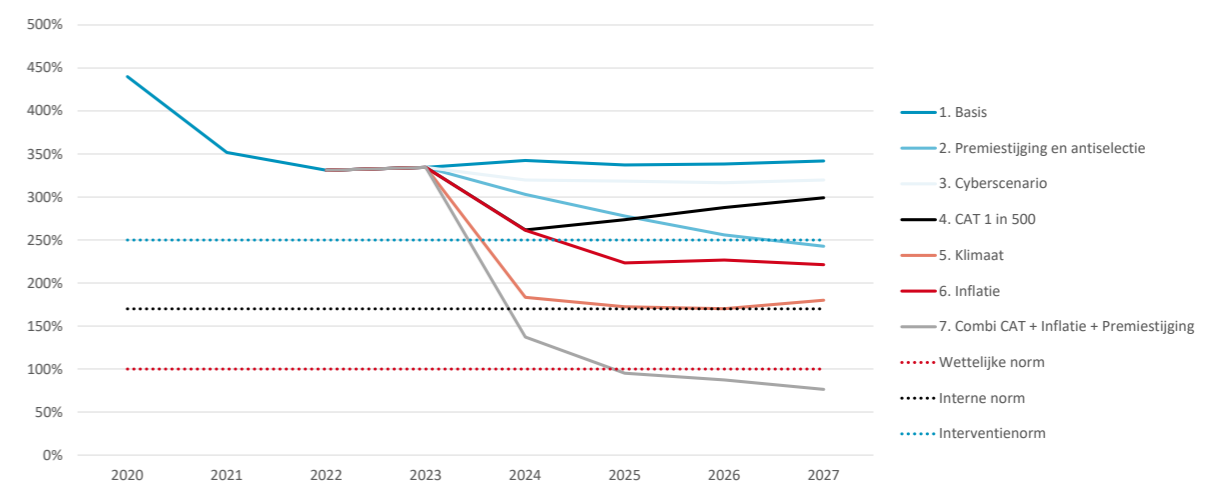
ZLM heeft de doelsolvabiliteit, de intern noodzakelijk geachte solvabiliteit, vastgesteld op 170% van de SCR. Een opslag van 70% geeft een buffer voor vertrouwen en zekerheid waar ZLM zich als Onderlinge Waarborgmaatschappij comfortabel bij voelt. Deze 70% buffer is ruimschoots voldoende om een zeer zware wind- en hagelstorm, die eens in de 500 jaar voorkomt, aan te kunnen. Naast de doelsolvabiliteit heeft ZLM een extra interventieniveau. Deze is vastgesteld op 250%. Het doel van het interventieniveau is om vanaf dat niveau genoeg buffer te hebben om zowel marktrisico als verzekeringstechnisch risico op te kunnen vangen. Zo kunnen we tijdig ingrijpen wanneer de solvabiliteitsratio daalt. De solvabiliteitsratio kwam eind 2023 uit op 319%.

	2023	2022
Doelsolvabiliteit (=170% van SCR)	164.431	148.903
Voor SCR in aanmerking komend vermogen	308.628	290.109
Solvabiliteitsratio	319%	331%

ORSA

ZLM is, net als andere verzekeraars, verplicht tot de uitvoering van een jaarlijkse ORSA: Own Risk & Solvency Assessment. Met deze risicoanalyse onderzoeken we of onze bedrijfsactiviteiten in termen van solvabiliteit bij diverse scenario's houdbaar zijn voor de komende jaren. De in de ORSA doorgerekende scenario's komen voort uit de risico's die wij onderkennen. Catastrofes (verzekeringstechnisch risico) en een beurscrash (beleggingsrisico) beschouwen wij als de grootste risico's. Ook onderzochten we de risico's van premiestijging/antiselectie, cybercrime, inflatie en klimaatverandering. Klimaatverandering zorgt zowel voor het fysieke risico van meer en grotere schades als het transitierisico van de overstap naar duurzame energie dat onze beleggingsresultaten kan verlagen. Deze scenario's zijn individueel en in combinatie met elkaar doorgerekend. Pas bij het combinatiescenario's, waarbij zowel een catastrofe met een kans van eens in de 500 jaar, een beurscrash met hoge inflatie en een flinke premiestijging zich tegelijk voordoen komt de solvabiliteitsratio onder de 100%.

Solvabiliteitsratio's ORSA scenario's



Algemeen

De onzekerheid in de wereld was in 2023 wederom groot. In 2022 zagen we dat direct terug in de financiële resultaten. Deze waren ronduit slecht. In 2023 zien we ondanks de onzekerheid een goed herstel met mooie cijfers in zowel de technische als de niet-technische rekening.

Het boekjaar 2023 is afgesloten met een positief resultaat voor belasting van € 32,2 miljoen. Dit resultaat bestaat uit een technisch resultaat van € 15,7 miljoen positief en een niet-technisch resultaat van € 16,5 miljoen positief. Het technisch resultaat is € 23,2 miljoen hoger dan vorig jaar en het niet-technische resultaat is € 62,5 miljoen hoger dan 2022.

De combined ratio voor alle verzekeringsbranches totaal komt uit op 93,7% (2022: 106,4%). De branches Motorrijtuigen WA en Rechtsbijstand hebben een combined ratio boven de 100% maar scoren beduidend beter dan in 2022. We zien alleen bij Motorrijtuigen Casco een stijging van de combined ratio ten opzichte van voorgaand jaar.

Voor 2023 zijn in onderstaande tabel de schaderatio's en netto combined ratio's opgenomen.

	Schaderatio		Combined ratio	
	2023	2022	2023	2022
Motorrijtuigen WA	75,1%	94,8%	102,7%	121,3%
Motorrijtuigen Casco	69,6%	62,5%	97,7%	92,7%
Ongevallen en ziekte	39,7%	66,5%	69,2%	98,1%
Brand	46,6%	63,6%	76,1%	95,3%
AVP	49,6%	81,9%	79,1%	113,5%
Rechtsbijstand	86,6%	102,1%	116,7%	134,1%

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 2023.

Technisch resultaat

De ontwikkeling van het geconsolideerde technisch resultaat (resultaat schadeverzekering) ten opzichte van 2022 vertoont het volgende beeld:

	2023	2022	verschil
Technisch resultaat	€	€	€
Motorrijtuigen WA	2.041	-9.584	11.625
Motorrijtuigen Casco	1.219	2.569	-1.350
Ongevallen en ziekte	2.739	198	2.541
Brand	8.959	1.464	7.495
AVP	1.216	-546	1.762
Rechtsbijstand	-495	-1.688	1.193
	15.679	-7.587	23.266

BATEN

In 2023 zette de groei van de bruto premie verder door. In totaal steeg de bruto-premie van € 145,0 miljoen naar € 156,0 miljoen, een groei van 7,6%. De totale baten zijn met € 23,2 miljoen gestegen ten opzichte van 2022. De verdiende premie eigen rekening is ten opzichte van 2022 met € 17,3 miljoen gestegen. De aan de technische rekening toegerekende beleggingsopbrengsten zijn € 5,9 miljoen hoger dan in 2022. In 2023 zijn de beleggingsopbrengsten toegerekend op basis van een rentepercentage van 2,5% (2022: 0,5%).

Het aantal verzekerde voertuigen steeg in 2023 met 3.817 tot 307.783. Het aantal WA-dekkingen is afgenomen met 0,2%. Voor Casco komt dit percentage uit op 3,0% groei.

De verdiende premie van de branches Motorrijtuigen WA en Casco samen steeg met € 13,3 miljoen.

De bruto WA-premie steeg met € 4,6 miljoen (8,5%) tot € 57,9 miljoen. Eind 2023 is voor de premietekortvoorziening WA volledig vrijgevallen met € 5,6 miljoen. De verdiende premie van de branche motorrijtuigen WA was in 2023 per saldo € 12,4 miljoen hoger dan in 2022. Dit komt door de premieverhoging per 1 januari 2023.

De bruto premie Casco is met € 39,5 miljoen € 1,0 miljoen hoger dan in 2022. Het aantal beperkt-cascodekkingen steeg met 1,9% tot 60.665. Het aantal fietsverzekeringen is met 29,8% toegenomen tot 19.142. Deze verzekeringen worden onder de casco dekking geregistreerd.

Bij de branche Ongevallen en Ziekte is de bruto premie gelijk gebleven ten opzichte van 2022. De verdiende premie van het product SVI is € 98 duizend lager dan in 2022. Het aantal SVI-polissen is in 2023 met 0,2% gestegen tot 221.090. 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 2023 een groei van de verdiende premie zien van 11,6%. De aanhoudende groei van het aantal polissen Woonhuis (2,8%) en Inboedel (2,5%) zorgen voor een stijging van de bruto premie. Bij de prolongatie in mei 2023 is ook de jaarlijkse indexatie toegepast. De herverzekeringpremie voor Woonhuis en Inboedel is meegegroeid met de toegenomen verzekerde risico's en is onder andere daardoor hoger dan vorig jaar.

AVP (aansprakelijkheidsverzekering particulieren) heeft een groei in aantal polissen laten zien van 2,6%. Het aantal polissen Rechtsbijstand is gegroeid met 3,5%.

Het bedrag aan pakketkorting is hoger dan vorig jaar. In 2023 ontvingen ruim 150.000 klanten, bijna 4.000 meer dan in 2022, een bedrag van in totaal € 11,4 miljoen aan pakketkorting.

De ontwikkeling van de verdiende premie 2023 ten opzichte van 2022 vertoont het volgende beeld:

	2023	2022	mutatie
	€	€	€
Verdiende premies			
Motorrijtuigen WA	59.821	47.427	12.394
Motorrijtuigen Casco	37.139	36.274	865
Ongevallen en Ziekte	7.387	7.575	-188
Brand	33.605	30.117	3.488
AVP	4.443	4.333	110
Rechtsbijstand	6.486	5.814	672
	148.881	131.540	17.341

LASTEN

De totale lasten zijn in 2023 € 140,5 miljoen en daarmee gelijk aan de totale lasten in 2022. De schade eigen rekening is met € 96,9 miljoen, € 4,1 miljoen lager dan in 2022. De bedrijfskosten en acquisitiekosten samen zijn in 2023 met € 3,7 miljoen toegenomen tot € 37 miljoen.

De schaderatio is op totaalniveau 65,10%, dit is 10% lager dan in 2022. Bij alle branches, met uitzondering van Motorrijtuigen Casco, is de schaderatio beter dan in 2022.

De schadelast is voor Motorrijtuigen WA € 35 duizend lager en voor Casco € 3,2 miljoen hoger dan 2022. De schadefrequentie Motorrijtuigen is in 2023 7,8% lager dan in 2022.

Meer schades en een duurder schadeherstel door stijgende loonkosten en duurdere materialen, zorgen bij Casco voor de toename van de schadelast. Bij WA zien we dit ook en daardoor hebben we de schadevoorzieningen ook moeten ophogen. De netto voorziening WA en Casco samen is met € 1,9 miljoen opgehoogd tot € 96,9 miljoen.

De schadelast van de branche Brand is ten opzichte van 2022 met € 3,5 miljoen gedaald. De schadefrequentie Woonhuis was met 14,0% aanzienlijk lager dan in 2022 (18,2%). De frequentie was in 2022 hoger door de 3 stormen in februari dat jaar. De schadefrequentie voor Inboedel van 8,4% was ook lager dan in 2022 (9,7%).

Bij Ongevallen en ziekte is de schadelast ten opzichte van 2022 € 2,1 miljoen lager.

De schadelast AVP is ten opzichte van 2022 met € 1,3 miljoen afgenomen. AVP is gevoelig voor incidentele uitschieters. Over 2023 is de combined ratio (80,0%) behoorlijk laag vergeleken met 2022 (114,1%). Bij Rechtsbijstand is de schadelast ten opzichte van 2022 met € 0,3 miljoen gedaald.

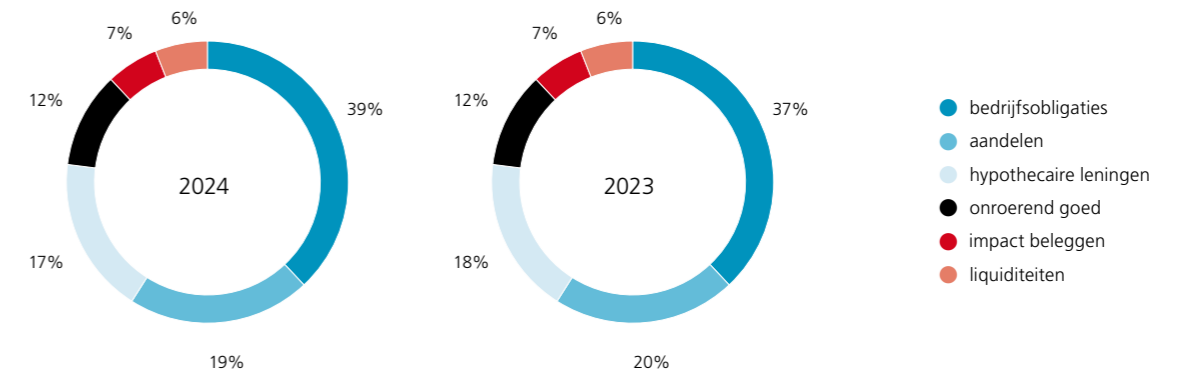
Resultaat niet-technische rekening

BELEGGINGEN

De Overige financiële beleggingen bevat belegd vermogen waarvan het beheer is uitbesteed aan Van Lanschot Kempen. De beleggingsportefeuille bestaat uit een Matchingportefeuille en een Rendementsportefeuille. Zoals op pagina 20 (Verantwoord beleggen) is beschreven willen we met onze beleggingen bijdragen aan het creëren van positieve maatschappelijke impact.

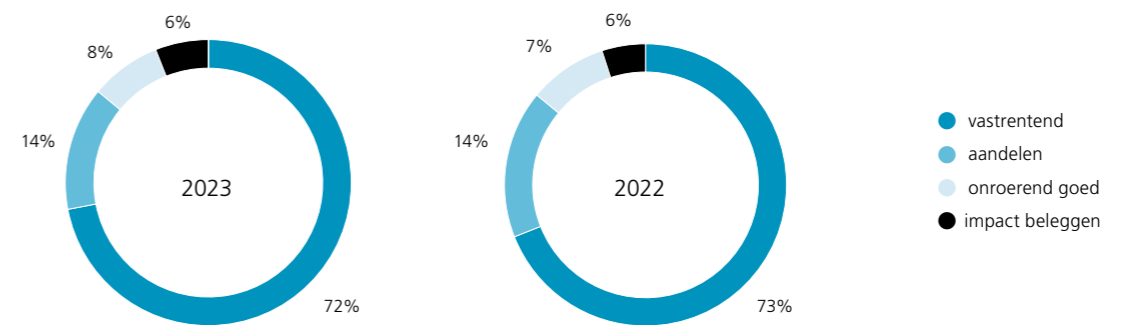
De Matchingportefeuille heeft als doel de technische voorzieningen af te dekken. We doen dit volledig met Nederlandse en Europese staatsobligaties met vergelijkbare rentegevoeligheid als de technische voorzieningen. De Matchingportefeuille is eind 2023 € 101,2 miljoen groot.

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



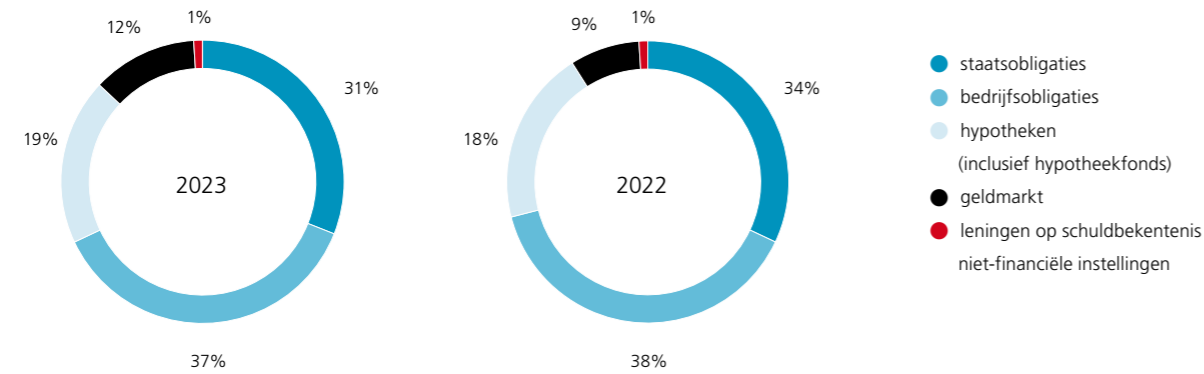
De post Overige financiële beleggingen is in 2023 met € 21,7 miljoen toegenomen tot € 395,9 miljoen.

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



Ten opzichte van eind 2022 is de procentuele onderverdeling naar de verschillende categorieën minimaal gewijzigd.

De vastrentende portefeuille (eind 2023 € 284,6 miljoen en eind 2022 € 273,8 miljoen) is als volgt opgebouwd:



Eind 2023 kennen de vastrentende waarden de volgende ratings:

	AAA	AA	A	BBB	<BBB	Geen
Staatsobligaties	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Overige vastrentende waarden	0,5%	7,9%	27,6%	22,7%	0,5%	40,8%

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

	Eind 2023	Eind 2022
Nederland	83,5%	92,7%
Europese Unie	15,0%	4,7%
Duitsland	1,3%	1,0%
Amerika	0,2%	0,0%
Frankrijk	0,0%	1,3%
Oostenrijk	0,0%	0,2%
Finland	0,0%	0,1%

ZLM sluit het beleggingsjaar 2023 af met een positief resultaat op beleggingen van € 23 miljoen. In 2022 was dit resultaat € 44,9 miljoen negatief. Overeenkomstig de gekozen systematiek is in 2023 € 7,3 miljoen positief beleggingsresultaat toegerekend aan de technische rekening. Per saldo komt € 16,5 miljoen positief beleggingsresultaat in de niet-technische rekening.

ANDERE BATEN EN LASTEN

De opbrengsten uit assurantiebemiddeling komen uit op € 2,5 miljoen. De aan deze opbrengsten toegerekende bedrijfskosten bedragen € 2,0 miljoen.

VENNOOTSCHAPSBELASTING

Het positieve resultaat voor belasting bedraagt in 2023 € 32,2 miljoen. De vennootschapsbelasting last bedraagt € 5,5 miljoen. De belastingdruk is laag (17,1%) omdat er verschillen zijn tussen fiscale en commerciële winstberekening. Daarnaast wordt fiscaal een deel van het verlies uit 2022 verrekend. Het gehanteerde vennootschapsbelastingtarief in de voorziening voor belastingen is 25,8%.

Verlag van de Raad van Commissarissen •

De Raad kijkt met volle tevredenheid terug op het jaar 2023. Kreeg ZLM in 2022 nog te maken met tegenvallers als gevolg van onrust in de wereld, de hieruit voortvloeiende tegenvallende beleggingsresultaten en enkele grote stormschades, in 2023 wist de directie koersvast op zijn doelstellingen te varen. Klant- en medewerkerstevredenheid staan hierbij altijd centraal. Met volle kracht is ZLM erin geslaagd haar klanten wederom goed te bedienen. Dat bewijzen de NPS van 80, een CES van 94 en de reviews op de website met een ruime 9. Het is een belangrijke kerncompetentie en tegelijk een groot onderscheidend vermogen. De gevaren koers sluit bovendien naadloos aan bij het gedachtegoed van een onderlinge verzekeringsmaatschappij in een regionale setting.

Solidariteit erg belangrijk

ZLM hecht waarde aan solidariteit. Aan de andere kant realiseren we ons dat bepaalde groepen binnen het klantenbestand meer risico's op schade met zich meebrengen dan andere. In de premiestellingen zoekt ZLM daarom altijd een balans tussen solidariteit en het risico.

Regionaal betrokken

De kracht van ZLM is dat ze dicht bij haar klanten staat. Regionale en lokale betrokkenheid uit zich in hoge klanttevredenheid en snelle schade-afhandeling. De opening van het Veiligheidspark in mei van dit jaar is daar ook een goed voorbeeld van, een mooi visitekaartje in de provincie, waarmee ZLM bij wil dragen aan een veilige en duurzame samenleving. Het Veiligheidspark is gericht op preventie en past bij de duurzaamheidsambities vanwege de aandacht voor circulariteit en het milieu bij de bouw en de exploitatie.

Brede basis voor duurzaamheid

Het past bij het karakter van een onderlinge verzekeraar om zich te richten op de lange termijn en een positieve maatschappelijke bijdrage. Duurzaamheid past daar naadloos in. Eind 2022 startte daarom de Coördinator Duurzaamheid, die zijn plannen met de raad heeft gedeeld. Wij steunen het duurzaamheidsbeleid en houden toezicht op de uitvoering. Op vrijwel iedere raadsvergadering staat dit onderwerp op de agenda. Wij zijn van mening dat duurzaamheid een breed gedragen doel moet zijn. De raad heeft, in het kader van permanente educatie, scholing gevolgd over de Europese richtlijnen (Corporate Sustainability Reporting Directive, CSRD).

GOEDE BEDRIJFSVOERING

In 2023 heeft ZLM, ondanks het instabiele economische en geopolitieke klimaat, goede resultaten behaald. Het werkte positief mee dat de inflatie is beteugeld en de aandelenkoersen zijn gestegen. De directie heeft de juiste acties ondernomen om het financiële resultaat, na een moeilijk 2022, weer op een goed niveau te brengen. Premieverhogingen waren onvermijdelijk.

Beleggingen

De raad heeft de door de directie voorgelegde beleggingsstrategie, die zich overwegend kenmerkt door risico-aversie, en het bijbehorende plan goedgekeurd en heeft vertrouwen in de koers. Ook zijn wij gedurende het jaar geïnformeerd over de voortgang van het plan en de afwegingen binnen de beleggingsportefeuille in aanwezigheid van Van Lanschot Kempen, die de beleggingen beheert. Onderdeel van de discussie betrof verdere verduurzaming van de beleggingsportefeuille.

Solvabiliteit

De solvabiliteit is al jaren op rij uitmuntend. Dat is belangrijk, omdat het mogelijkheden geeft om eventuele grote calamiteiten op te vangen en ruimte biedt om te investeren. De uitkomsten van het jaarlijkse ORSA-onderzoek geven vertrouwen in de robuustheid van het vermogen.

Governance

De governance is goed ingericht en alle onderliggende stukken worden regelmatig besproken. Het Three Lines Model is doorgevoerd en de sleutelfuncties zijn zo onafhankelijk mogelijk ingericht. De actuarisfunctie en de compliancefunctie waren in 2023 extern belegd, de risk- en auditfunctie intern. De accountant toetst ook de uitvoering van de governance en rapporteert hierover aan de raad. Ook dit jaar waren er nauwelijks bevindingen.

Sleutelfuncties

De sleutelfuncties rapporteren, al dan niet via de Auditcommissie, aan de raad. Risicomanagement staat hoog op de agenda. Wij keuren het jaarlijkse risicomanagement-plan goed en minimaal twee maal per jaar bespreekt de risicomanager de status van het plan en de beheersing van risico's met ons. Dit geldt ook voor het compliance-plan en de uitvoering daarvan dat door de compliance officer wordt toegelicht. De actuariële en auditrapporten worden eerst in de Auditcommissie behandeld waarna de uitkomsten worden teruggekoppeld aan de voltallige raad. Wij zijn tevreden over de kwaliteit van de rapportages en kunnen een goed beeld vormen van de mogelijke risico's die zich voordoen.

STRATEGIE

De raad heeft in 2023 meegedacht over de strategie en de uitvoering ervan. Drie belangrijke strategische onderwerpen kregen volop aandacht: arbeidsmarkt, duurzaamheid en IT.

Arbeidsmarkt

De krapte op de arbeidsmarkt is een grote uitdaging. Het personeelsverloop is ondanks de hoge werknemerstevredenheid hoger dan de organisatie in het verleden gewend was. Dit is een trend die op dit moment bij veel werkgevers zichtbaar is, om uiteenlopende redenen. De directie spant zich in om een onderscheidende werkgever te blijven en denkt na over beloning, betrokkenheid en interne carrièremogelijkheden.

Duurzaamheid

Zoals hiervoor beschreven is het onderwerp duurzaamheid niet weg te denken bij ZLM. ZLM heeft een gezonde ambitie en zet op dit onderwerp

grote stappen, hetgeen uitvoerig met ons is besproken. Tegelijkertijd is de regeldruk, die onder meer voortkomt uit de CSRD, erg intensief. ZLM heeft daarover haar mening gegeven in de media. De RvC ondersteunt ZLM zo veel mogelijk om aan de verplichtingen te kunnen voldoen. Samen met de externe accountant toetsen we de voortgang op dit thema.

IT

Een uitmuntende klantbediening vraagt om moderne en robuuste IT ondersteuning. In 2022 is de strategische keuze gemaakt om de IT-architectuur te vernieuwen; een meerjarenproject dat belangrijk is om de organisatie toekomstbestendig te houden. De raad is nauw betrokken geweest bij de besluitvorming en bespreekt de voortgang ieder kwartaal. Er is naast het project een klankbordgroep gevormd waarin de OR, IT riskmanagement, een externe partner en de RvC vertegenwoordigd zijn. Doel van deze klankbordgroep is vanuit verschillende invalshoeken het project te adviseren en challengen. In 2023 kwam de klankbordgroep een eerste keer bij elkaar. We hebben er vertrouwen in dat ZLM dit project goed zal afronden en implementeren.

COMMISSIES

Auditcommissie

In 2023 kwam de Auditcommissie (AC) vijf keer bij elkaar, samen met de directie, het afdelingshoofd Financiën, de interne auditor en de externe accountant. De AC geeft advies en de RvC keurt plannen en rapporten goed. Zo kwamen de jaarstukken met bijbehorende rapportages, de bevindingen van de externe accountant, diverse auditrapporten, het kapitaal- en beleggingsbeleid, de ORSA, de begroting, actuariële rapporten en de solvabiliteit aan de orde. De AC volgt de opvolging van eventuele bevindingen nauwgezet. De AC ontving daarvoor kwalitatief goede analyses en heldere documenten. Er is sprake van goede beheersing, wat onderschreven wordt door het geringe aantal bevindingen van de externe accountant zoals gepresenteerd in de jaarlijkse management-letter. De vertegenwoordiging in de AC vanuit de raad bestond in 2023 uit de heer Resink (voorzitter) en de heer van Kalsbeek (lid).

Commissie Mens & Werk

De commissie ondersteunt de Raad bij de werkgeversrol. In 2023 startte de commissie de werving van twee commissarissen, vanwege het einde termijn aftreden in 2024 van de heer van Kalsbeek en mevrouw Westdijk-Wilkes. Samen met een search-bureau, en in overleg met de directie, zijn er profielen opgesteld. De werving is grotendeels afgerond.

Overige agendapunten waren onder meer: samenwerking tussen de Ondernemingsraad en directie, samenwerking met de Raad en samenstelling van het managementteam. De commissie heeft de beoordelingsgesprekken met de directie gevoerd. Het beloningsbeleid is goed uitgevoerd, de klant- en medewerkerstevredenheid zijn uitstekend en het financiële resultaat goed. Lopende trajecten hebben een goede voortgang conform planning.

Bij zowel de werving van nieuwe leden van de RvC als de zelfevaluatie in december 2023 is veel aandacht voor diversiteit in de raad, hierbij is aandacht voor zowel de vaardigheden en competenties als de persoonlijkheden binnen de RvC. Wij zijn ervan overtuigd dat we op deze wijze toezicht kunnen houden welke passend is bij de uitdagingen van het moment.

Dit verslagjaar bestond de commissie uit de heer Ladders (voorzitter) en mevrouw Westdijk-Wilkes (lid).

ONDERNEMINGSRAAD

De ondernemingsraad (OR) speelt binnen ZLM een grote rol. In de jaarlijkse vergadering met de OR

bespraken wij diverse onderwerpen, zoals de visie van de OR op het onderwerp medewerkerstevredenheid, de krappe arbeidsmarkt, het verloop, het ziekteverzuim, de strategie en het thema duurzaamheid. Wij constateren naar tevredenheid dat de OR steeds meer toegroeit naar het zijn van een goede sparringpartner voor haar achterban en de directie.

TOT SLOT

De Raad heeft de directie ook dit jaar weer een goede beoordeling gegeven en dankt de directie en medewerkers voor hun onverminderde inzet leidend tot goede resultaten.

2024 belooft wederom een uitdagend jaar te worden. Naar verwachting zullen de inkooprijzen en lonen verder stijgen, en zal de krapte op de arbeidsmarkt niet afnemen. ZLM zal hier gepast op reageren. Ondanks de uitdagende omstandigheden wordt er optimistisch gekeken naar de komende jaren.

Goes, 8 april 2024

De Raad van Commissarissen
ZLM Verzekeringen

Mevrouw C.M. (Conny) Westdijk-Wilkes MBA/MSM, voorzitter
De heer drs. E.M.H. (Evert) Resink RC, vice-voorzitter
Mevrouw drs. S.M.G. (Sandra) Schellekens-Lyppens
De heer mr. L.J. (Jo) van Kalsbeek
De heer ing. D.J. (Daniël) Ladders MA



Conny Westdijk-Wilkes



Evert Resink



Sandra Schellekens-Lyppens



Jo van Kalsbeek



Daniël Ladders

Algemene Ledenvergadering •

De Algemene Ledenvergadering van 2023 vond plaats op 25 mei 2023. In deze bijeenkomst werd:

- De jaarrekening over 2022 vastgesteld. Het negatieve resultaat ad € 43.690.000 wordt in mindering gebracht op de algemene reserve, die daarmee uitkwam op € 269.925.000.
- De heer E.M.H. Resink RC herbenoemd voor een eerste periode van twee jaar als commissaris.
- Mevrouw S.M.G. Schellekens-Lyppens benoemd voor een periode van vier jaar als commissaris.
- Besloten dat de vergoeding van RvC-leden met ingang van 1 januari 2023 aansluit bij de mediaan, en dat vanaf 1 januari 2024 het indexcijfer van de cao voor het Verzekeringswezen wordt toegepast op de beloningen. De basis hiervoor ligt in het benchmarkonderzoek van juni 2022.
- Decharge verleend aan de directie voor het gevoerde beleid in 2022.
- Decharge verleend aan de Raad van Commissarissen voor het gehouden toezicht in 2022.
- Deloitte Accountants BV te Amsterdam aangewezen als extern accountant voor boekjaar 2023.

Geconsolideerde balans per 31 december 2023 •

(Na resultaatbestemming)

		in duizenden euro's			
		31 december 2023		31 december 2022	
		€	€	€	€
ACTIVA	Ref.				
Beleggingen	5				
Terreinen en gebouwen		8.705		8.410	
Beleggingen in groepsmaatschappijen en deelnemingen		2.240		2.083	
Overige financiële beleggingen		395.866		374.220	
			406.811		384.713
Vorderingen	6				
Vorderingen uit directe verzekeringen		17.674		15.980	
Vorderingen uit herverzekering		796		1.560	
Overige vorderingen		4.151		10.427	
			22.621		27.967
Overige activa	7				
Materiële activa		2.646		2.508	
Liquide middelen		68.323		60.514	
			70.969		63.022
Overlopende activa	8				
Lopende rente en huur		197		9	
Overlopende acquisitiekosten		658		591	
Overige overlopende activa		2.383		2.528	
			3.238		3.128
			503.639		478.830

		in duizenden euro's			
		31 december 2023		31 december 2022	
		€	€	€	€
PASSIVA	Ref.				
Groepsvermogen	9		306.587		279.872
Technische voorzieningen	10				
Voor niet-verdiende premies en lopende risico's					
- bruto		18.110		21.967	
- aandeel herverzekeraars		0		0	
			18.110		21.967
Voor te betalen schaden/uitkeringen					
- bruto		143.360		142.251	
- aandeel herverzekeraars		-18.431		-16.479	
			124.929		125.772
			143.039		147.739
Voorzieningen	11				
Voor belastingen		2.133		200	
Overige voorzieningen		285		301	
			2.418		501
Schulden	12				
Schulden uit directe verzekering		45.277		44.042	
Schulden uit herverzekering		1.085		926	
Overige schulden		4.562		4.619	
			50.924		49.587
Overlopende passiva	13		671		1.131
			503.639		478.830

Geconsolideerde winst- en verliesrekening over 2023 •

TECHNISCHE REKENING SCHADEVERZEKERING

in duizenden euro's

Ref.	31 december 2023		31 december 2022	
	€	€	€	€
Brutopremies	155.537		144.965	
Uitgaande herverzekeringspremies	15	-10.514	-8.901	
a		145.023	136.064	
Wijziging technische voorzieningen niet-verdiende premies en lopende risico's				
- bruto		-3.858	4.524	
- aandeel herverzekeraars		0	0	
b		-3.858	4.524	
Verdiende premies eigen rekening	a-b	148.881	131.540	
Toegerekende opbrengst uit beleggingen		7.262	1.391	
Totaal baten		156.143	132.931	
Brutoschaden		100.524	94.198	
Aandeel herverzekeraars		-2.762	-5.751	
c		97.762	88.447	
Wijziging voorzieningen voor te betalen schaden/uitkeringen				
- bruto		1.108	13.351	
- aandeel herverzekeraars		-1.952	-758	
d		-844	12.593	
Schaden eigen rekening	c+d	96.918	101.040	
Acquisitiekosten		6.535	6.223	
Bedrijfskosten	16	37.011	33.255	
Totaal lasten		140.464	140.518	
Resultaat technische rekening schadeverzekering	15	15.679	-7.587	

NIET-TECHNISCHE REKENING

in duizenden euro's

Ref.	31 december 2023		31 december 2022	
	€	€	€	€
Resultaat technische rekening schadeverzekering	a	15.679	-7.587	
Opbrengsten uit beleggingen	17			
Resultaat deelnemingen		157	6	
Opbrengst overige beleggingen		1.149	597	
Gerealiseerde winst op beleggingen		13.294	10.636	
		14.600	11.239	
Niet gerealiseerde winst op beleggingen		24.729	248	
		39.329	11.487	
Beleggingslasten	18			
Resultaat deelnemingen		0	292	
Beheerskosten en rentelasten		234	481	
Gerealiseerd verlies op beleggingen		7.978	4.998	
		8.212	5.771	
Niet gerealiseerd verlies op beleggingen		8.099	50.599	
		16.311	56.370	
		23.018	-44.883	
Toegerekende opbrengst beleggingen overgeboekt naar technische rekening schadeverzekering	19	7.262	1.391	
		15.756	-46.274	
Andere baten	20	786	343	
Andere lasten	21	0	-29	
Resultaat niet-technische rekening schadeverzekering	b	16.542	-45.960	
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen	a+b	32.221	-53.547	
Belasting resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening	22	-5.506	9.857	
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening na belastingen		26.715	-43.690	
Resultaat na belastingen		26.715	-43.690	

Geconsolideerd kasstroomoverzicht 2023 •

	in duizenden euro's	
	31 december 2023	31 december 2022
Kasstroom uit operationele activiteiten		
Netto winst	26.715	-43.690
<i>Aanpassingen voor:</i>		
- mutatie technische voorziening eigen rekening	-4.700	17.117
- mutatie voorzieningen	1.917	-6.343
- afschrijving overige materiële vaste activa	1.070	1.005
- waardeverandering beleggingen	-16.722	50.884
<i>Mutaties in:</i>		
- kortlopende schulden	877	3.530
- vorderingen	5.346	-4.034
- overlopende activa	-43	-422
- overlopende acquisitiekosten	-67	-42
- overige mutaties	-62	-248
Kasstroom uit operationele activiteiten	14.331	17.757
Kasstroom uit investerings- en beleggingsactiviteiten		
<i>Investerings, aankopen en verstrekkingen</i>		
- beleggingen in terreinen en gebouwen, en in aandelen	-27.936	-17.348
- beleggingen in groepsmaatschappijen en deelnemingen	0	0
- overige beleggingen	-173.908	-96.855
- materiële vaste activa	-1.285	-1.117
<i>Desinvesteringen, verkopen en aflossingen</i>		
- beleggingen in terreinen en gebouwen, en in aandelen	17.193	27.321
- beleggingen in groepsmaatschappijen en deelnemingen	0	0
- overige beleggingen	179.337	80.276
- vorderingen op groepsmaatschappijen	0	0
- materiële vaste activa	77	54
- deelnemingen	0	0
Kasstroom uit investerings- en beleggingsactiviteiten	6.522	7.669
Nettokasstroom	7.809	10.088

SAMENSTELLING GELDMIDDELEN

	in duizenden euro's	
	2023	2022
	€	€
Liquide middelen per 1 januari	60.514	50.426
Netto kasstromen	7.809	10.088

Liquide middelen per 31 december	68.323	60.514
---	---------------	---------------

De liquide middelen zijn als volgt verwerkt in de balans:

	in duizenden euro's	
	2023	2022
	€	€
Liquide middelen	68.323	60.514
Schulden aan kredietinstellingen	0	0
	68.323	60.514

Toelichting op de geconsolideerde jaarrekening •

1 ALGEMENE TOELICHTING

1.1 Activiteiten

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

1.2 Groepsverhoudingen en consolidatiegrondslagen

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

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

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

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

1.3 Verbonden partijen

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

1.4 Schattingen

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

De belangrijkste schattingen hebben betrekking op:

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

1.5 Oorlogen en de invloed daarvan op de jaarrekening

Het conflict tussen Oekraïne en Rusland, dat in 2022 begon en in 2023 onverminderd voortduurde, stuwde de inflatie op. De belangrijkste aanleiding was de onzekerheid over de gasvoorziening. De inflatie was gigantisch, de rente steeg van 0% naar 4,25%. Die parameters hadden in 2022 veel impact op de beleggingen en reserveringen van ZLM. In 2023 zien we dat de salarissen opvallend meer stijgen dan in de afgelopen jaren. Dit werkt uiteraard schadelast verhogend.

De economische gevolgen van de oorlog in Israël en Gaza zijn anders dan van de oorlog in Oekraïne. Deze zijn veel minder voorspelbaar. Deze oorlog heeft beperkte impact op de beleggingen, maar onzekerheid in de markt zorgt wel voor koersschommelingen op de financiële markten.

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

2 GRONDSLAGEN VOOR DE WAARDERING VAN ACTIVA EN PASSIVA

2.1 Algemeen

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

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

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

2.2 Omrekenen van vreemde valuta's

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

2.3 Vergelijking met voorgaand jaar

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

2.4 Herverzekeringscontracten

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

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

2.5 Beleggingen

Terreinen en gebouwen

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

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

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

Deelnemingen

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

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

Overige financiële beleggingen

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

- **Vorderingen uit hypothecaire leningen**
De vorderingen uit hypothecaire leningen betreffen indirecte hypotheek (beleggingsfondsen met een frequente marktwaardering) en aan personeel verstrekte leningen. Voor de personeelsleningen is als zekerheid het zakelijk recht van hypotheek gevestigd. Deze vorderingen zijn gewaardeerd tegen reële waarde. De reële waarde wordt vastgesteld aan de hand van de contante waarde van de toekomstige kasstromen. Omdat er geen sprake is van een marktnotering, is bij de bepaling van de reële waarde een opslag van 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. 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 150 basispunten gehanteerd. Bij achtergestelde leningen is de opslag met 400 basispunten verhoogd. De 'zero swap'-rentecurve is als basis genomen. Waardemutaties worden direct in de winst- en verliesrekening verantwoord. Voorts wordt een herwaarderingsreserve gevormd ten laste van de overige reserves.
- **Andere financiële beleggingen**
Onder 'andere financiële beleggingen' zijn de afgeleide financiële instrumenten verantwoord. Dit betreffen valutatermijncontracten. Deze worden gewaardeerd tegen koers per balansdatum. Waardemutaties worden direct in de winst- en verliesrekening verantwoord.

2.6 Vorderingen

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

2.7 Overige activa

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

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

2.8 Overlopende activa

De overlopende activa zijn opgenomen tegen de nominale waarde.

2.9 Beschikbaar voor uitkering aan leden

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

2.10 Herwaarderingsreserve

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

2.11 Technische voorzieningen

Niet-verdiende premies en lopende risico's

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

Te betalen schaden/uitkeringen

De voorziening voor te betalen schaden is bestemd voor de per balansdatum gemelde maar nog niet afgewikkelde schaden van het boekjaar en de voorgaande jaren. Tevens is rekening gehouden met de reeds plaatsgevonden maar nog niet aangemelde schaden en verhaalbare schadebedragen. Deze voorziening is deels door hantering van gemiddelde bedragen per schade en deels post voor post bepaald. Hier boven op komt een factor voor IBN(E)R. 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 eind 2023 8%. Eind 2022 was dit nog 7%.

Aandeel herverzekeraar in technische voorzieningen

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

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

2.12 Voorzieningen

Algemeen

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

Belastingen

Latente belastingvorderingen en -verplichtingen worden opgenomen voor tijdelijke verschillen tussen de waarde van de activa en passiva volgens fiscale voorschriften enerzijds en de in deze jaarrekening gevolgde waarderingsgrondslagen anderzijds. Een vordering wordt opgenomen voor beschikbare voorwaartse verliesverrekening en voor beschikbare verrekening in de toekomst. Een verplichting wordt opgenomen voor belastbare tijdelijke verschillen.

De berekening van de latente belastingvorderingen en -verplichtingen geschiedt tegen de op het einde van het verslagjaar geldende belastingtarieven of tegen de in komende jaren geldende tarieven, voor zover reeds bij wet vastgesteld.

Belastinglatenties worden gewaardeerd op nominale waarde.

Overige voorzieningen

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

Pensioenen

Er is een pensioenregeling waar alle medewerkers aan deelnemen. SBZ Pensioen is de pensioenuitvoerder. Vanaf 2021 geldt de individuele beschikbare premieregeling met als ambitie een opbouw van 1,875% van de pensioengrondslag per jaar. Dit wordt vertaald in een leeftijdsafhankelijke beschikbare premie die stijgt met de leeftijd (gebaseerd op de cao-regeling). Het pensioengevend salaris is in 2023 gemaximeerd op € 128.810. Toeslagverlening over de in het verleden opgebouwde aanspraken vindt bij voldoende dekkingsgraad plaats vanuit het SBZ Pensioenfonds. De beleidsdekkingsgraad moet hiervoor minimaal 110% zijn. Het bestuur van SBZ Pensioen beslist elk jaar of toeslagverlening mogelijk is.

De bij SBZ opgebouwde aanspraken zijn per 1 januari 2023 met 5,9% verhoogd. Op basis van de gemaakte afspraak heeft ZLM de aanspraken bij Nationale-Nederlanden per 1 januari 2023 met 2,1859% verhoogd.

2.13 Schulden

Schulden worden opgenomen tegen de reële waarde.

2.14 Overlopende passiva

Overlopende passiva worden opgenomen tegen de reële waarde.

3 GRONDSLAGEN VOOR RESULTAATBEPALING

3.1 Algemeen

Het resultaat wordt bepaald als het verschil tussen de in rekening gebrachte premies en overige baten en de betaalde schaden en andere lasten over het jaar, rekening houdend met lopende herverzekeringsovereenkomsten. Winsten worden slechts opgenomen voor zover zij op de balansdatum zijn gerealiseerd. Verplichtingen en mogelijke verliezen die hun oorsprong vinden voor het einde van het verslagjaar, worden in acht genomen indien zij voor het opmaken van de jaarrekening bekend zijn geworden.

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

3.2 Technische rekening schadeverzekering

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

Brutopremies

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

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

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

Uitgaande herverzekeringspremies

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

Toegerekende opbrengst uit beleggingen

Een deel van de beleggingsopbrengsten uit de niet-technische rekening wordt overgeboekt naar de technische rekening. De opbrengst beleggingen technische rekening is gekoppeld aan het 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 brutopremie gemiddeld een halfjaar voor belegging beschikbaar is.

Acquisitiekosten

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

Bedrijfskosten

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

3.3 Niet-technische rekening

Beleggingsresultaten

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

Andere baten en lasten

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

Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitvoering

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

Resultaat aandeel derden

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

4 GRONDSLAGEN VOOR DE OPSTELLING VAN HET KASSTROOMOVERZICHT

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

5 GRONDSLAGEN VOOR DE NIET UIT DE BALANS BLIJKENDE RECHTEN EN VERPLICHTINGEN

Niet uit de balans blijken rechten en verplichtingen worden gepresenteerd tegen reële waarde.

Toelichting op de geconsolideerde balans per 31 december 2023 •

5 BELEGGINGEN

Terreinen en gebouwen

	in duizenden euro's	
	31-12-2023	31-12-2022
	€	€
In eigen gebruik	7.990	7.695
Niet aan bedrijfsuitoefening dienstbaar	715	715
	8.705	8.410

De aanschafwaarde van de terreinen en gebouwen per 31 december 2023 bedraagt € 21.068.000 (31 december 2022: € 20.770.000). De cumulatieve waardevermindering per eind 2023 bedraagt € 12.363.000. In 2021 zijn de eigen kantoorpanden voor het laatst getaxeerd.

Het verloopoverzicht is als volgt:

	in duizenden euro's			
	in eigen gebruik	niet aan bedrijfsuitoefening dienstbaar	totaal 2023	totaal 2022
	€	€	€	€
Boekwaarde per 1 januari	7.695	715	8.410	7.961
Investerings	298	0	298	2.588
Duurzame waardevermindering	-3	0	-3	-2.139
Boekwaarde per 31 december	7.990	715	8.705	8.410

In 2023 is geïnvesteerd in de gebouwen en terreinen in eigen gebruik. Dit betreft met name de ontwikkeling van het veiligheidspark en parkeerterrein. De toename van de marktwaarde is lager dan het totaal aan investeringen. Vandaar de waardevermindering

Deelnemingen

Dit betreft minderheidsdeelnemingen in:

	in duizenden euro's	
	31-12-2023	31-12-2022
	€	€
Zeeuws Participatiefonds, Middelburg (25,9%) (2022: 25,9%)	189	187
Zeeuws Participatiefonds 2, Middelburg (23,4%) (2022: 23,4%)	1.092	1.028
Eva Regelt! BV, Goes (0%) (2022: 50%)	0	0
De Vereende NV, Rijswijk (2,8%) (2022: 2,8%)	959	868
	2.240	2.083

Per 19-12-2023 is Eva Regelt! BV ontbonden.

Overige financiële beleggingen

De samenstelling is als volgt:

	in duizenden euro's	
	31-12-2023	31-12-2022
	€	€
Aandelen	110.837	100.113
Obligaties en andere vastrentende waardepapieren	229.129	221.769
Vorderingen uit hypothecaire leningen	52.990	49.172
Vorderingen uit andere leningen	2.515	2.833
Andere financiële beleggingen	395	333
	395.866	374.220

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	
	2023	2022
	€	€
Aandelen		
Stand per 1 januari	100.113	131.231
Aankopen	27.638	14.760
Verkopen	-17.193	-27.321
Niet-gerealiseerd resultaat	279	-18.557
Stand per 31 december	110.837	100.113

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

	in duizenden euro's	
	31-12-2023	31-12-2022
	€	€
Aandelen		
Aandelenfonds	56.982	51.590
Impact beleggen	21.813	21.926
Onroerendgoedfondsen	32.042	26.597
	110.837	100.113

De aanschafwaarde per 31 december 2023 is € 98.971.000 (2022: € 88.526.000). Het impact beleggen betreft een participatie in de Kempen Impact Pool. In dit fonds zitten naast aandelen ook allocaties naar Green Bonds en geldmarktfondsen.

	in duizenden euro's	
	2023	2022
Obligaties en andere vastrentende waardepapieren	€	€
Stand per 1 januari	221.769	226.917
Aankopen	169.398	89.282
Verkopen	-177.775	-75.745
Niet-gerealiseerd resultaat	15.737	-18.685
Stand per 31 december	229.129	221.769

Per 31 december is de specificatie als volgt:

	in duizenden euro's	
	31-12-2023	31-12-2022
Obligaties en andere vastrentende waardepapieren	€	€
Staatsobligaties Nederland	75.825	87.091
Obligaties Europese Unie	13.624	4.382
Obligatiefondsen	106.495	106.360
Geldmarktfondsen	33.185	23.936
Stand per 31 december	229.129	221.769

Staatsobligaties

De aanschafwaarde per 31 december 2023 is € 91.388.000 (2022: € 98.216.000). De gemiddelde effectieve rente is 2,59%. De gemiddelde resterende looptijd is 2 jaar en 11 maanden. Een rentestijging van 100 basispunten zal de marktwaarde met € 2.351.000 doen dalen. Een rentedaling van 100 basispunten zal de marktwaarde met € 2.515.000 doen stijgen.

Obligatiefondsen

Deze post bevat ultimo 2023 geen positie in staatsobligatiefondsen meer (2022: € 2.586.000) en € 106.495.000 aan bedrijfsobligatiefondsen (2022: € 103.774.000). De aanschafwaarde per 31 december 2023 is € 106.533.000 (2022: € 116.760.000).

Geldmarktfondsen

De aanschafwaarde per 31 december 2023 is € 32.627.000 (2022: € 23.949.000).

	in duizenden euro's	
	2023	2022
Vorderingen uit hypothecaire leningen	€	€
Stand per 1 januari	49.172	56.708
Verstrekingen	4.510	7.168
Aflossingen	-1.019	-4.037
Niet-gerealiseerd resultaat	327	-10.667
Stand per 31 december	52.990	49.172

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

	in duizenden euro's	
	31-12-2023	31-12-2022
	€	€
Directe hypotheke (personeel)	5.865	4.798
Indirecte hypotheke (beleggingsfondsen)	47.125	44.374
Stand per 31 december	52.990	49.172

Eind 2023 zijn er 34 lopende personeelshypotheke. De som van de uitstaande hoofdsommen is per 31 december 2023 € 6.427.000 (2022: € 5.460.000). De gemiddelde rentevoet is 1,70%. De gemiddelde resterende looptijd is 5 jaar en 6 maanden. Een rentestijging van 100 basispunten zal de marktwaarde met € 282.000 doen dalen. Een rentedaling van 100 basispunten zal de marktwaarde met € 303.000 doen stijgen. De aanschafwaarde van de indirecte hypotheke per 31 december 2023 is € 53.941.000 (2022: € 51.417.000).

	in duizenden euro's	
	2023	2022
Vorderingen uit andere leningen	€	€
Stand per 1 januari	2.833	3.473
Verstrekingen	0	405
Aflossingen	-543	-494
Niet-gerealiseerd resultaat	225	-551
Stand per 31 december	2.515	2.833

Deze vorderingen betreffen onderhandse leningen zonder marktnotering. De som van de uitstaande hoofdsommen is per 31 december 2023 € 2.643.000 (2022: € 3.186.000).

De gemiddelde rentevoet is 4,72%. De gemiddelde resterende looptijd is 4 jaar en 6 maanden.

Een rentestijging van 100 basispunten zal de marktwaarde met € 179.000 doen dalen. Een rentedaling van 100 basispunten zal de marktwaarde met € 87.000 doen stijgen.

	in duizenden euro's	
	31-12-2023	31-12-2022
Andere financiële beleggingen	€	€
Stand per 31 december	395	333

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



Water

Schoon kraanwater gebruiken om de wc's door te spoelen en de slipmat te besproeien? Liever niet! Het regenwater dat van het enorme dak van het Veiligheidsgebouw afkomt, gebruiken we gewoon nog een keer. Bijvoorbeeld om de wc's door te spoelen en om dorstige planten een slokje water te geven.

Ook de vijver naast het Paviljoen is niet alleen voor de vissen en kikkers aangelegd. We slaan er regenwater in op dat we kunnen bewaren voor drogere periodes.

De volgende posities zijn ingenomen:

Te leveren op 3 april 2024	
£ 4.319.600 tegen koers 0,865	€ 4.995.992
£ 4.319.600 tegen koers per balansdatum 0,869	€ 4.968.559
Ongerealiseerd resultaat £	€ 27.433 winst
\$ 13.327.904 tegen koers 1,084	€ 12.292.347
\$ 13.327.904 tegen koers per balansdatum 1,109	€ 12.019.831
Ongerealiseerd resultaat \$	€ 272.516 winst
\$ 4.615.196 tegen koers 1,084	€ 4.257.665
\$ 4.615.196 tegen koers per balansdatum 1,109	€ 4.162.236
Ongerealiseerd resultaat \$	€ 95.429 winst
Totaal ongerealiseerd resultaat	€ 395.378 winst

Eind 2022 was dit als volgt:

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

6 VORDERINGEN

Vorderingen uit directe verzekeringen

	in duizenden euro's	
	31-12-2023	31-12-2022
	€	€
Verzekeringnemers	16.172	14.319
Tussenpersonen	3	94
Verzekeraars	1.499	1.567
	17.674	15.980

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

Vorderingen uit herverzekeringen

	in duizenden euro's	
	31-12-2023	31-12-2022
	€	€
Motorrijtuigen WA	766	1.298
Brand	0	230
AVP	30	32
	796	1.560

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

Overige vorderingen

	in duizenden euro's	
	31-12-2023	31-12-2022
	€	€
Dividendbelasting	531	389
Vennootschapsbelasting	2.685	9.811
Actieve belastinglatentie	835	0
Assurantiebelasting	0	0
Omzetbelasting	0	157
Vorderingen uit assuratiebemiddeling	68	66
Diversen	32	4
	4.151	10.427

De overige vorderingen hebben een looptijd van maximaal één jaar.

7 OVERIGE ACTIVA

Materiële vaste activa

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

Het verloop van deze post is als volgt:

	in duizenden euro's			
	informatie verwerkende apparatuur	machines en inventaris	andere vaste bedrijfsmiddelen	totaal
	€	€	€	€
Stand begin boekjaar				
Aanschafwaarde	12.305	3.601	1.390	17.296
Cumulatieve afschrijvingen	-11.202	-2.888	-698	-14.788
Boekwaarde per 1 januari	1.103	713	692	2.508
Mutaties				
Investerings	352	401	532	1.285
Desinvesteringen			-501	-501
Afschrijvingen desinvesteringen			424	424
Afschrijvingen	-597	-201	-272	-1.070
	-245	200	183	138
Stand begin boekjaar				
Aanschafwaarde	12.657	4.002	1.421	18.080
Cumulatieve afschrijvingen	-11.799	-3.089	-546	-15.434
Boekwaarde per 31 december	858	913	875	2.646
Afschrijvingspercentages	20%	20%	20%	

8 OVERLOPENDE ACTIVA

	in duizenden euro's	
	31-12-2023	31-12-2022
	€	€
Lopende rente	197	9
Acquisitiekosten	658	591
Vooruitbetaalde kosten	846	1.199
Overige overlopende activa	1.537	1.329
	3.238	3.128

9 GROEPSVERMOGEN

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

Solvabiliteit

	in duizenden
	31-12-2023
	€
Ondernemingsvermogen conform balans	306.587
Aanwezige solvabiliteit conform Solvency II (Kernvermogen)	308.628
Voor SCR in aanmerking komend vermogen	308.628
Vereiste solvabiliteit conform Solvency II	96.724
Solvabiliteitsratio	319%
Doelsolvabiliteit in % van SCR	170%
Doelsolvabiliteit	164.431

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

10 TECHNISCHE VOORZIENINGEN

Voorziening voor niet-verdiende premies en lopende risico's

De samenstelling is als volgt:

	in duizenden euro's	
	31-12-2023	31-12-2022
	€	€
Motorrijtuigen WA	0	5.647
Ongevallen en ziekte	173	172
Brand	13.499	12.048
AVP	1.736	1.698
Rechtsbijstand	2.702	2.402
	18.110	21.967

Voorziening voor te betalen schaden/uitkeringen

De samenstelling is als volgt:

	in duizenden euro's			
	bruto	her-verzekering	eigen rekening 31-12-2023	eigen rekening 31-12-2022
	€	€	€	€
Motorrijtuigen WA	108.728	13.551	95.177	93.409
Motorrijtuigen Casco	1.916	176	1.740	1.598
Ongevallen en ziekte	13.315	1.953	11.362	11.635
Brand	8.501	2.234	6.267	8.485
AVP	5.844	517	5.327	6.301
Rechtsbijstand	5.056	0	5.056	4.344
	143.360	18.431	124.929	125.772

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 2023 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	18.110	11.067	7.043

De voorziening voor niet-verdiende premies en lopende risico's is eind 2023 toereikend.

Toereikendheid van de voorziening voor te betalen schaden/uitkeringen

Voor de bepaling van de toereikendheid van de voorzieningen voor te betalen schaden wordt de marktwaardebenadering van Solvency II gehanteerd. De zogenaamde 'best estimate' wordt bepaald door het toepassen van de 'chain ladder'-methode. Deze methode wordt gebruikt om voorzieningen te schatten aan de hand van trends in betalingen of schadelast vanaf het schadejaar tot afwikkeljaar. De prognoses worden bepaald met, voor inflatie gecorrigeerde, genormaliseerde bedragen als basis. De uitkomsten zijn verdisconteerd. Hiervoor is gebruik gemaakt van de curve RTS verzekeraars Solvency II (zonder Volatility Adjustment) per 31-12-2023. 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	108.728	100.685	8.043
Motorrijtuigen Casco	1.916	1.726	190
Ongevallen en ziekte	13.315	12.448	867
Brand	8.501	7.721	780
AVP	5.844	5.815	29
Rechtsbijstand	5.056	4.583	473
	143.360	132.978	10.382

Schadevoorziening netto

	in duizenden euro's		
	jaarrekening	best estimate berekening	verschil
	€	€	€
Motorrijtuigen WA	95.178	84.415	10.763
Motorrijtuigen Casco	1.740	1.552	188
Ongevallen en ziekte	11.362	10.446	916
Brand	6.267	5.508	759
AVP	5.326	4.890	436
Rechtsbijstand	5.056	4.583	473
	124.929	111.394	13.535

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	
	2023	2022
	€	€
Stand per 1 januari	200	6.515
Mutaties in het boekjaar		
- Waardering gebouwen en terreinen	-85	602
- Waardering beleggingen	0	-83
- Waardering egalisatiereserve	1.877	-6.834
- Waardering materieel vaste activa	141	0
Stand per 31 december	2.133	200

Eind 2022 is de voorziening voor belastingen berekend tegen een vennootschapsbelastingtarief van 25,8%. Eind 2023 is het tarief dat in 2024 van toepassing zal zijn (25,8%) gehanteerd.

Overige voorzieningen

Het verloop van deze post is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2023	2022
	€	€
Stand per 1 januari	301	329
Uitkeringen	-40	-55
Dotaties	24	27
Stand per 31 december	285	301

Dit betreft een voorziening voor jubileumuitkeringen voor medewerkers. Hiervan heeft € 51.000 een looptijd korter dan één jaar en € 234.000 een looptijd tussen één en vijf jaar.

12 SCHULDEN

Schulden uit directe verzekering

	in duizenden euro's	
	31-12-2023	31-12-2022
	€	€
Verzekeringnemers	45.219	43.998
Tussenpersonen	58	44
	45.277	44.042

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

Schulden uit herverzekering

	in duizenden euro's	
	31-12-2023	31-12-2022
	€	€
Motorrijtuigen WA	288	246
Motorrijtuigen Casco	332	8
Ongevallen en ziekte	116	104
Brand	316	536
AVP	33	32
Rechtsbijstand	0	0
	1.085	926

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

Overige schulden

	in duizenden euro's	
	31-12-2023	31-12-2022
	€	€
Crediteuren	778	465
Loonheffing	2.003	2.619
Pensioenen	0	12
Vennootschapsbelasting	0	0
Overige belastingen	74	12
Reservering vakantiegeld	1.635	1.450
Kredietinstellingen	0	0
Diverse schulden	72	61
	4.562	4.619

13 OVERLOPENDE PASSIVA

	in duizenden euro's	
	31-12-2023	31-12-2022
	€	€
Nog te betalen bedragen	671	1.131

14 NIET IN DE BALANS OPGENOMEN VERPLICHTINGEN EN AANVULLENDE ZEKERHEDEN

Huurcontract

Op 30 november 2023 is een huurverplichting aangegaan voor de locatie uitbreiding op Klein Frankrijk 29, 4461 ZN te Goes. De huurverplichting is aangegaan voor de periode van 1 januari 2024 tot 30 juni 2031. De duur van de huurverplichting tot het eind van de looptijd is per balansdatum 7,5 jaar. De financiële huurverplichting per balansdatum tot het einde van de looptijd is € 1.098.758.

	€
Verplichting < 1 jaar	146.501
Verplichting > 1 jaar en < 5 jaar	586.004
Verplichting > 5 jaar	366.253
Totale verplichting tot einde looptijd	1.098.758

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 € 462.000 (eind 2022: € 469.000). Er heeft zich in het boekjaar geen terreurschade binnen deze overeenkomst voorgedaan.

Toelichting op de geconsolideerde winst- en verliesrekening 2023 •

15 RESULTAAT SCHADEVERZEKERING

in duizenden euro's

	Totaal schadeverzekering		Motorrijtuigen WA		Motorrijtuigen Casco		Ongevallen en ziekte		Brand		AVP		Rechtsbijstand	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€
Brutopremies	155.537	144.965	57.856	53.301	39.447	38.546	8.630	8.595	37.283	33.173	4.838	4.721	7.483	6.629
Uitgaande herverzekeringspremies	10.514	8.901	3.682	2.706	2.308	2.272	1.242	1.015	2.227	1.955	358	315	697	638
a	145.023	136.064	54.174	50.595	37.139	36.274	7.388	7.580	35.056	31.218	4.480	4.406	6.786	5.991
Wijziging technische voorzieningen														
- bruto	-3.858	4.524	-5.647	3.168	-	-	1	5	1.451	1.101	37	73	300	177
- aandeel herverzekeraars	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
b	-3.858	4.524	-5.647	3.168	-	-	1	5	1.451	1.101	37	73	300	177
Verdiende premies eigen rekening	148.881	131.540	59.821	47.427	37.139	36.274	7.387	7.575	33.605	30.117	4.443	4.333	6.486	5.814
Toegerekende opbrengst uit beleggingen	7.262	1.391	4.164	793	686	135	528	101	1.211	236	326	67	347	59
Totaal baten	156.143	132.931	63.985	48.220	37.825	36.409	7.915	7.676	34.816	30.353	4.769	4.400	6.833	5.873
Brutoschaden	100.524	94.198	45.707	38.827	25.722	22.630	3.311	3.017	17.916	21.836	3.259	3.885	4.609	4.003
Aandeel herverzekeraars	-2.762	-5.751	-2.531	-1.721	-5	-305	-107	-	-37	-3.064	-82	-661	-	-
c	97.762	88.447	43.176	37.106	25.717	22.325	3.204	3.017	17.879	18.772	3.177	3.224	4.609	4.003
Wijziging technische voorzieningen														
- bruto	1.108	13.351	3.195	7.389	143	516	-101	2.871	-1.778	1.219	-1.062	-305	711	1.661
- aandeel herverzekeraars	-1.952	-758	-1.425	486	-1	-175	-173	-850	-440	-849	87	630	-	-
d	-844	12.593	1.770	7.875	142	341	-274	2.021	-2.218	370	-975	325	711	1.661
Schades eigen rekening	96.918	101.040	44.946	44.981	25.859	22.666	2.930	5.038	15.661	19.142	2.202	3.549	5.320	5.664
Acquisitiekosten	6.535	6.223	2.128	1.864	1.514	1.570	410	429	1.842	1.738	246	252	395	370
Bedrijfskosten	37.011	33.255	14.870	10.959	9.233	9.604	1.836	2.011	8.354	8.009	1.105	1.145	1.613	1.527
Totale lasten	140.464	140.518	61.944	57.804	36.606	33.840	5.176	7.478	25.857	28.889	3.553	4.946	7.328	7.561
Resultaat technische rekening schadeverzekering	15.679	-7.587	2.041	-9.584	1.219	2.569	2.739	198	8.959	1.464	1.216	-546	-495	-1.688

Uitloopresultaten

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

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

	in duizenden euro's			
	Voorziening 31-12-2022	betaalde schaden	Voorziening 31-12-2023	schade- resultaat
	€	€	€	€
t/m 2019	47.781	12.083	41.404	-5.706
2020	13.199	3.094	9.022	1.083
2021	19.341	3.954	12.317	3.070
2022	45.453	21.586	18.425	5.443
Totaal	125.774	40.717	81.168	3.890
2023	0	57.339	43.761	-101.100
Totaal schaden eigen rekening	125.774	98.056	124.929	-97.211

De uitloopresultaten zijn als volgt naar branche te verdelen:

	in duizenden euro's				
	2022	2021	2020	oude jaren	totaal
	€	€	€	€	€
Motorrijtuigen WA	3.631	2.387	505	-5.114	1.409
Motorrijtuigen Casco	-242	20	13	42	-167
Ongevallen en ziekte	1.246	-321	83	-1.041	-33
Brand	616	885	337	479	2.317
AVP	99	119	210	-4	424
Rechtsbijstand	93	-20	-65	-68	-60
Totaal schaden eigen rekening	5.443	3.070	1.083	-5.706	3.890

16 BEDRIJFSKOSTEN

De samenstelling is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2023	2022
	€	€
Personeelskosten	29.557	27.545
Afschrijvingen	1.070	1.005
Overige beheerskosten	13.519	12.001
Totale bedrijfskosten	44.146	40.551
Toegerekend aan assurantiebemiddeling	-1.990	-2.134
Verwerkt als schadelast	-5.145	-5.163
	37.011	33.254

De samenstelling van de personeelskosten is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2023	2022
	€	€
Loon en salarissen	17.871	16.507
Sociale lasten	2.991	2.599
Pensioenlasten	3.461	2.425
Overige personeelskosten	5.234	6.014
	29.557	27.545

Personeelsleden

In 2023 waren gemiddeld 270 personeelsleden op fulltimebasis (FTE's) werkzaam (2022: 256).

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.

	2023	2022
	€	€
	Deloitte	Deloitte
Controle van de jaarrekening	155.574	119.383
QRT toezichtsstaten	72.827	56.261
Andere controlewerkzaamheden	14.935	33.037

17 OPBRENGST UIT BELEGGINGEN

	in duizenden euro's			
	2023		2022	
	€	€	€	€
Resultaat deelnemingen		157		6
Opbrengst overige beleggingen				
- Huuropbrengst terreinen en gebouwen	540		597	
- Liquide middelen/termijnbetaling	609		0	
		1.149		597
Gerealiseerde winst op overige financiële beleggingen		13.294		10.636
Niet-gerealiseerde winst op overige financiële beleggingen				
- Niet-gerealiseerde winst vorderingen op deelnemingen	0		0	
- Niet-gerealiseerde winst overige financiële beleggingen	24.729		248	
		24.729		248
		39.329		11.487

18 BELEGGINGSLASTEN

	in duizenden euro's			
	2023		2022	
	€	€	€	€
Resultaat deelnemingen		0		292
Beheerskosten en rentelasten		234		481
Gerealiseerd verlies op beleggingen		7.978		4.998
Niet-gerealiseerd verlies op beleggingen				
- Waardevermindering terreinen en gebouwen	3		2.139	
- Niet-gerealiseerd verlies vorderingen op deelnemingen	0		0	
- Niet-gerealiseerd verlies overige financiële beleggingen	8.096		48.460	
		8.099		50.599
		16.311		56.370

19 TOEGEREKENDE OPBRENGST BELEGGINGEN

	in duizenden euro's	
	2023	2022
	€	€
Toerekening aan de technische rekening	7.262	1.391
Toerekening aan de niet-technische rekening	22.241	-45.346
	29.503	-43.955

20 ANDERE BATEN

De samenstelling is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2023	2022
	€	€
Ontvangen provisie uit hoofde van assuratiebemiddeling	2.449	2.279
Toegerekende bedrijfskosten	-1.990	-2.134
	459	145
Baten uit hoofde van rechtsbijstand	0	0
Diversen	327	198
	786	343

21 ANDERE LASTEN

De samenstelling is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2023	2022
	€	€
Diversen	0	29
	0	29



Gezichtsbedrog

Net als een kameleon verandert de kleur van het Veiligheidsgebouw mee met de lichtinval en de temperatuur in de omgeving. Zo is het gebouw het ene moment bruin en een minuut later glinsterend groen.

De magische platen die dit veroorzaken, zijn gemaakt van geperst steenwol van basalt, een vulkanisch gesteente. De platen kunnen niet rotten en gaan dus erg lang mee!

22 BELASTINGEN RESULTAAT UIT GEWONE BEDRIJFSUITOEFENING

	in duizenden euro's	
	2023	2022
	€	€
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen	32.221	-53.547
Fiscaal belastbaar bedrag	23.272	-23.312
Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening	6.004	-3.542
Verlies verrekening boekjaar 2022	-1.596	0
Mutatie voorziening belastingen	1.098	-6.315
	5.506	-9.857

Het toepasselijk belastingtarief is 25,8%. De effectieve belastingdruk is 17,1%. Dit verschil komt door verschillen tussen fiscale en commerciële winstberekening. De grootste afwijking hierbij is de dotatie aan de fiscale egaliseringsreserve van € 7,3 miljoen. Daarnaast wordt fiscaal een deel van het verlies uit 2022 verrekend.

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 € 639.107 (waarvan € 76.835 pensioenpremie). De aan directie verstrekte hypothecaire lening bedraagt € 200.000 tegen 0,8% rente. De voorwaarden zijn gelijk aan de voor alle medewerkers geldende regeling.

De vaste jaarlijkse vergoeding voor de leden van de Raad van Commissarissen is vastgesteld door de Algemene Ledenvergadering. Aan de leden van de Raad van Commissarissen is in 2023 totaal € 129.834 vergoeding verstrekt.

Gebeurtenissen na balansdatum

Er zijn geen significante gebeurtenissen na balansdatum.

Enkelvoudige balans per 31 december 2023 •

(Na resultaatbestemming)

in duizenden euro's

	Ref.	31 december 2023		31 december 2022	
		€	€	€	€
ACTIVA					
	Ref.				
Beleggingen	24				
Terreinen en gebouwen		8.705		8.410	
Beleggingen in groepsmaatschappijen en deelnemingen		2.240		2.083	
Vorderingen op deelnemingen		2.114		1.952	
Overige financiële beleggingen		395.866		374.220	
			408.925		386.665
Vorderingen	25				
Vorderingen uit directe verzekeringen		17.674		15.980	
Vorderingen uit herverzekering		796		1.560	
Overige vorderingen		4.151		10.427	
			22.621		27.967
Overige activa					
Materiële activa		2.646		2.508	
Liquide middelen		67.675		59.838	
			70.321		62.346
Overlopende activa	26				
Lopende rente en huur		197		9	
Overlopende acquisitiekosten		658		591	
Overige overlopende activa		846		1.199	
			1.701		1.799
			503.568		478.777

in duizenden euro's

	Ref.	31 december 2023		31 december 2022	
		€	€	€	€
PASSIVA					
	Ref.				
Eigen vermogen	27				
Algemene reserve		303.374		269.925	
Beschikbaar voor uitkering aan leden		0		0	
Herwaarderingsreserve		3.213		9.947	
			306.587		279.872
Technische voorzieningen					
Voor niet-verdiende premies en lopende risico's					
- bruto		18.110		21.967	
- aandeel herverzekeraars		0		0	
			18.110		21.967
Voor te betalen schaden/uitkeringen					
- bruto		143.360		142.251	
- aandeel herverzekeraars		-18.431		-16.479	
			124.929		125.772
			143.039		147.739
Voorzieningen					
Voor belastingen		2.133		200	
Overige voorzieningen		285		301	
			2.418		501
Schulden	28				
Schulden uit directe verzekering		45.239		44.007	
Schulden uit herverzekering		1.085		926	
Overige schulden		4.529		4.601	
			50.853		49.534
Overlopende passiva			671		1.131
			503.568		478.777

Enkelvoudige winst- en verliesrekening over 2023 •

TECHNISCHE REKENING SCHADEVERZEKERING

in duizenden euro's

Ref.	2023		2022	
	€	€	€	€
Brutopremies	29	155.537	144.965	
Uitgaande herverzekeringspremies		-10.514	-8.901	
a		145.023	136.064	
Wijziging technische voorzieningen niet-verdiende premies en lopende risico's				
- bruto		-3.858	4.524	
- aandeel herverzekeraars		0	0	
b		-3.858	4.524	
Verdiende premies eigen rekening	a-b	148.881	131.540	
Toegerekende opbrengst uit beleggingen		7.262	1.391	
Totaal baten		156.143	132.931	
Brutoschaden		100.818	94.470	
Aandeel herverzekeraars		-2.762	-5.751	
c		98.056	88.719	
Wijziging voorzieningen voor te betalen schaden/uitkeringen				
- bruto		1.108	13.351	
- aandeel herverzekeraars		-1.952	-758	
d		-844	12.593	
Schaden eigen rekening	c+d	97.212	101.312	
Acquisitiekosten		6.535	6.223	
Bedrijfskosten	30	35.782	32.433	
Totaal lasten		139.529	139.968	
Resultaat technische rekening schadeverzekering	29	16.614	-7.037	

NIET-TECHNISCHE REKENING

in duizenden euro's

Ref.	2023		2022	
	€	€	€	€
Resultaat technische rekening schadeverzekering	a	16.614	-7.037	
Opbrengsten uit beleggingen	31			
Resultaat deelnemingen		406	227	
Opbrengst overige beleggingen		1.252	653	
Gerealiseerde winst op beleggingen		13.294	10.636	
		14.952	11.516	
Niet gerealiseerde winst op beleggingen		24.729	248	
		39.681	11.764	
Beleggingslasten	32			
Resultaat deelnemingen		1.123	892	
Beheerskosten en rentelasten		240	486	
Gerealiseerd verlies op beleggingen		7.978	4.998	
		9.341	6.376	
Niet-gerealiseerd verlies op beleggingen		8.099	50.734	
		17.440	57.110	
		22.241	-45.346	
Toegerekende opbrengst beleggingen overgeboekt naar technische rekening schadeverzekering	33	7.262	1.391	
		14.979	-46.737	
Andere baten	34	652	256	
Andere lasten		-24	-29	
Resultaat niet-technische rekening schadeverzekering	b	15.607	-46.510	
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen	a+b	32.221	-53.547	
Belasting resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening		-5.506	9.857	
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening na belastingen		26.715	-43.690	

Toelichting op de enkelvoudige balans per 31 december 2023 •

Slechts posten die afwijken van de geconsolideerde cijfers worden toegelicht.

24 BELEGGINGEN

Beleggingen in groepsmaatschappijen en deelnemingen

	in duizenden euro's	
	31-12-2023	31-12-2022
	€	€
Zeeuws Participatiefonds, Middelburg (25,9%) (2022: 25,9%)	189	187
Zeeuws Participatiefonds 2, Middelburg (23,4%) (2022: 23,4%)	1.092	1.028
Eva Regelt! BV, Goes (0%) (2022: 50%)	0	0
De Vereende NV, Rijswijk (2,8%) (2022: 2,8%)	959	868
	2.240	2.083

Per 19-12-2023 is Eva Regelt! BV ontbonden.

Vorderingen op deelnemingen

Het verloop van de post is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2023	2022
	€	€
Stand per 1 januari	1.952	1.660
Verstrekingen	735	872
Aflossingen	0	-494
Afwaarderingen	-573	-86
Stand per 31 december	2.114	1.952

25 VORDERINGEN

Overige Vorderingen

	in duizenden euro's	
	31-12-2023	31-12-2022
	€	€
Dividendbelasting	531	389
Vennootschapsbelasting	2.685	9.811
Actieve belastinglatentie	835	0
Assurantiebelasting	0	0
Omzetbelasting	0	157
Vorderingen uit assuratiebemiddeling	68	66
Diversen	32	4
	4.151	10.427

26 OVERLOPENDE ACTIVA

	in duizenden euro's	
	31-12-2023	31-12-2022
	€	€
Lopende rente	197	9
Acquisitiekosten	658	591
Vooruitbetaalde kosten	846	1.199
	1.701	1.799

27 EIGEN VERMOGEN

in duizenden euro's

	31-12-2023	31-12-2022
	€	€
Algemene reserve	303.374	269.925
Beschikbaar voor uitkering aan leden	0	0
Herwaarderingsreserve	3.213	9.947
	306.587	279.872

Er zijn geen wettelijke reserves.

Algemene reserve

Het verloop van de algemene reserve is als volgt:

in duizenden euro's

	2023	2022
	€	€
Stand per 1 januari	269.925	308.258
Resultaatbestemming boekjaar	26.715	-43.960
Retour van Beschikbaar voor uitkering aan leden	0	0
Mutatie herwaarderingsreserve	6.734	5.257
Stand per 31 december	303.374	269.925

Herwaarderingsreserve

Het verloop van de herwaarderingsreserve is als volgt:

in duizenden euro's

	2023	2022
	€	€
Stand per 1 januari	9.947	15.204
Herwaardering via algemene reserve	6.734	5.527
Stand per 31 december	3.213	9.947

28 SCHULDEN

Schulden uit directe verzekering

in duizenden euro's

	31-12-2023	31-12-2022
	€	€
Verzekeringnemers	45.181	43.963
Tussenpersonen	58	44
	45.239	44.007

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

Toelichting op de enkelvoudige winst- en verliesrekening 2023 •

29 RESULTAAT SCHADEVERZEKERING

in duizenden euro's

	Totaal schadeverzekering		Motorrijtuigen WA		Motorrijtuigen Casco		Ongevallen en ziekte		Brand		AVP		Rechtsbijstand	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€
Brutopremies	155.537	144.965	57.856	53.301	39.447	38.546	8.630	8.595	37.283	33.173	4.838	4.721	7.483	6.629
Uitgaande herverzekeringspremies	10.514	8.901	3.682	2.706	2.308	2.272	1.242	1.015	2.227	1.955	358	315	697	638
a	145.023	136.064	51.174	50.595	37.139	36.274	7.388	7.580	35.056	31.218	4.480	4.406	6.786	5.991
Wijziging technische voorzieningen														
- bruto	-3.858	4.524	-5.647	3.168	-	-	1	5	1.451	1.101	37	73	300	177
- aandeel herverzekeraars	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
b	-3.858	4.524	-5.647	3.168	-	-	1	5	1.451	1.101	37	73	300	177
Verdiende premies eigen rekening	148.881	131.540	59.821	47.427	37.139	36.274	7.387	7.575	33.605	30.117	4.443	4.333	6.486	5.814
Toegekende opbrengst uit beleggingen	7.262	1.391	4.164	793	686	135	528	101	1.211	236	326	67	347	59
Totaal baten	156.143	132.931	63.985	48.220	37.825	36.409	7.915	7.676	34.816	30.353	4.769	4.400	6.833	5.873
Brutoschaden	100.818	94.470	45.707	38.827	25.722	22.630	3.311	3.017	17.916	21.836	3.259	3.885	4.903	4.275
Aandeel herverzekeraars	-2.762	-5.751	-2.531	-1.721	-5	-305	-107	-	-37	-3.064	-82	-661	-	-
c	98.056	88.719	43.176	37.106	25.717	22.325	3.204	3.017	17.879	18.772	3.177	3.224	4.903	4.275
Wijziging technische voorzieningen														
- bruto	1.108	13.351	3.195	7.389	143	516	-101	2.871	-1.778	1.219	-1.062	-305	711	1.661
- aandeel herverzekeraars	-1.952	-758	-1.425	486	-1	-175	-173	-850	-440	-849	87	630	-	-
d	-844	12.593	1.770	7.875	142	341	-274	2.021	-2.218	370	-975	325	711	1.661
Schades eigen rekening	97.212	101.312	44.946	44.981	25.859	22.666	2.930	5.038	15.661	19.142	2.202	3.549	5.614	5.936
Acquisitiekosten	6.535	6.223	2.128	1.864	1.514	1.570	410	429	1.842	1.738	246	252	395	370
Bedrijfskosten	35.782	32.433	14.377	10.662	8.926	9.377	1.775	1.964	8.077	7.821	1.068	1.118	1.559	1.491
Totale lasten	139.529	139.968	61.451	57.507	36.299	33.613	5.115	7.431	25.580	28.701	3.516	4.919	7.568	7.797
Resultaat technische rekening schadeverzekering	16.614	-7.037	2.534	-9.287	1.526	2.796	2.800	245	9.236	1.652	1.253	-519	-735	-1.924

30 BEDRIJFSKOSTEN

De samenstelling van de bedrijfskosten is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2023	2022
	€	€
Personeelskosten	29.557	27.545
Afschrijvingen	1.070	1.005
Overige beheerskosten	12.782	11.598
Totaal bedrijfskosten	43.409	40.148
Toegerekend aan assurantiebemiddeling	-1.990	-2.134
Doorbelast aan Stichting Rechtsbijstand ZLM	-5.145	-5.163
Toegerekend aan ZLM Preventiefonds BV	-492	-419
	35.782	32.432

De samenstelling van de personeelskosten is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2023	2022
	€	€
Lonen en salarissen	17.871	16.507
Sociale lasten	2.991	2.599
Pensioenlasten	3.461	2.425
Overige personeelskosten	5.234	6.014
	29.557	27.545

Personeelsleden

In 2023 waren gemiddeld 270 personeelsleden op fulltimebasis werkzaam (2022: 256).

31 OPBRENGST UIT BELEGGINGEN

	in duizenden euro's			
	2023		2022	
	€	€	€	€
Resultaat deelnemingen		406		227
Opbrengst overige beleggingen				
- Huuropbrengst terreinen en gebouwen		540		597
- Liquide middelen/termijnbetaling		712		56
		1.252		653
Gerealiseerde winst op overige financiële beleggingen		13.294		10.636
Niet-gerealiseerde winst op overige financiële beleggingen				
- Niet-gerealiseerde winst vorderingen op deelnemingen		0		0
- Niet-gerealiseerde winst overige financiële beleggingen		24.729		248
		24.729		248
		39.681		11.764

32 BELEGGINGSLASTEN

	in duizenden euro's			
	2023		2022	
	€	€	€	€
Resultaat deelnemingen		550		892
Beheerskosten en rentelasten		240		486
Gerealiseerd verlies op beleggingen		7.978		4.998
Niet-gerealiseerd verlies op beleggingen				
- Waardevermindering terreinen en gebouwen		3		2.139
- Niet-gerealiseerd verlies vorderingen op deelnemingen		573		135
- Niet-gerealiseerd verlies overige financiële beleggingen		8.096		48.460
		8.672		50.734
		17.440		57.110

33 TOEGEREKENDE OPBRENGST BELEGGINGEN

in duizenden euro's

	2023	2022
	€	€
Toerekening aan de technische rekening	7.262	1.391
Toerekening aan de niet-technische rekenening	22.241	-45.346
	29.503	-43.955

34 ANDERE BATEN

De samenstelling is als volgt:

in duizenden euro's

	2023	2022
	€	€
Ontvangen provisie uit hoofde van assuratiebemiddeling	2.449	2.279
Toegerekende bedrijfskosten	-1.990	-2.134
	459	145
Diversen	193	111
	652	256

35 NIET UIT DE BALANS BLIJKENDE RECHTEN EN VERPLICHTINGEN

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

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

Resultaatbestemming •

Het negatieve saldo 2022 is overeenkomstig het besluit van de ledenvergadering in mindering gebracht op de algemene reserve.

De directie stelt voor om het positief resultaat over 2023 (€ 26.715.000) toe te voegen aan de algemene reserve. Vooruitlopend op de vaststelling door de Algemene Ledenvergadering is dit voorstel al in de jaarrekening verwerkt.

Goes, 8 april 2024

Directie

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

Raad van Commissarissen

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

Statutaire regeling resultaatbestemming

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

Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

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

VERKLARING OVER DE IN HET JAARVERSLAG OPGENOMEN JAARREKENING 2023

Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening 2023 van Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A. te Goes gecontroleerd. De jaarrekening omvat de geconsolideerde en de enkelvoudige jaarrekening.

Naar ons oordeel geeft de in dit jaarverslag opgenomen jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A. op 31 december 2023 en van het resultaat over 2023 in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW.

De jaarrekening bestaat uit:

1. De geconsolideerde en enkelvoudige balans per 31 december 2023.
2. De geconsolideerde en enkelvoudige winst-en-verliesrekening over 2023.
3. De toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

De basis voor ons oordeel

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

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

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

Informatie ter ondersteuning van ons oordeel

Wij hebben onze controlewerkzaamheden bepaald in het kader van de controle van de jaarrekening als geheel en bij het vormen van ons oordeel hierover. Onderstaande informatie ter ondersteuning van ons oordeel en onze bevindingen moeten in dat kader worden gezien en niet als afzonderlijke oordelen of conclusies.

Materialiteit

Op basis van onze professionele oordeelsvorming hebben wij de materialiteit voor de jaarrekening als geheel bepaald op € 7.600.000. De materialiteit is gebaseerd op 2,5% van de eigen vermogen. Wij beschouwen het eigen vermogen als de meest geschikte benchmark, omdat hiervan ook de SCR-ratio is afgeleid, en deze ratio over het algemeen door de stakeholders als belangrijk kengetal wordt gezien voor de financiële robuustheid van de organisatie.

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

Wij zijn met de raad van commissarissen overeengekomen dat wij aan de raad tijdens onze controle geconstateerde afwijkingen boven € 380.000 rapporteren, alsmede kleinere afwijkingen die naar onze mening om kwalitatieve redenen relevant zijn.

Reikwijdte van de groepscontrole

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

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

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

Controle-aanpak frauderisico's

Wij hebben risico's geïdentificeerd en ingeschat op een afwijking van materieel belang op de jaarrekening die het gevolg is van fraude. Wij hebben tijdens onze controle inzicht verkregen in de entiteit en haar omgeving, de componenten van het internebeheersingssysteem, waaronder het risico-inschattingproces en de wijze waarop het bestuur inspeelt op frauderisico's en het internebeheersingssysteem monitort en de wijze waarop de raad van commissarissen toezicht uitoefent, alsmede de uitkomsten daarvan.

Wij hebben de opzet en de relevante aspecten van het internebeheersingssysteem en in het bijzonder de frauderisicoanalyse geëvalueerd alsook bijvoorbeeld de gedragscode, klokkenluidersregeling en de incidentenregistratie. Wij hebben de opzet en het bestaan geëvalueerd, en voor zover wij noodzakelijk achten, de werking getoetst van internebeheersmaatregelen gericht op het mitigeren van frauderisico's.

Als onderdeel van ons proces voor het identificeren van risico's op een afwijking van materieel belang in de jaarrekening die het gevolg is van fraude, hebben wij frauderisicofactoren overwogen met betrekking tot frauduleuze financiële verslaggeving, oneigenlijke toe-eigening van activa en omkoping en corruptie in nauwe samenwerking met onze forensische specialisten. Wij hebben geëvalueerd of deze factoren een indicatie vormden voor de aanwezigheid van het risico op afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude.

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

Omschrijving:

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

Wij hebben de veronderstelde fraude risico's onderkend met betrekking tot het doorbreken van internebeheersingsmaatregelen door het management, inclusief of er indicaties zijn voor tendentie bij het management van de entiteit die mogelijk een risico vormen op een afwijking van materieel belang die het gevolg is van fraude. De technische voorzieningen zijn afhankelijk van polisvoorwaarden, acceptatie, reserverings- en betalingsbeleid en herverzekering. Een deel van de technische voorziening wordt actuariëel bepaald. Op deze factoren spelen managementinschattingen en aannames een belangrijk onderdeel en vormen daarmee inherent een risico op een afwijking van materieel belang die het gevolg is van fraude.

Wijze waarop door ons is gecontroleerd:

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

Daarnaast hebben wij het fraudebeleid van Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A. beoordeeld en management, de met governance belaste personen en anderen binnen Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A. (waaronder de internal audit en de compliance officer) om inlichtingen verzocht.

Ook hebben wij specifieke aandacht gegeven aan:

- **Schattingen door management:**
Identificeren en toetsen van de belangrijkste schattingen onderliggend aan de berekening van de technische voorzieningen, hierbij hebben wij specialisten ingezet op het gebied van actuariële berekeningen. Wij hebben specifieke aandacht besteed aan mogelijke tendenties vanuit management bij het opstellen van deze schattingen (inclusief een retrospectieve beoordeling van significante schattingen uit vorige boekjaar), waaronder actuariële resultatenanalyse, beoordeling ten opzichte van eerdere jaren en de onderbouwing van de tijdens het opstellen van de financiële overzichten aangebrachte aanpassingen.
- **Genereren en verwerken van journaalposten:**
het selecteren en toetsen van journaalposten op basis van risicocriteria, zoals journaalboekingen in de verantwoorde premies en technische voorzieningen en journaalposten met frauduleuze kenmerken of omschrijvingen.

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

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

Tenslotte hebben wij hebben getoetst of de in het grootboek vastgelegde journaalposten en andere aanpassingen die tijdens het opstellen van de jaarrekening zijn aangebracht aanvaardbaar zijn.

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

Controle-aanpak naleving van wet- en regelgeving

Wij hebben een algemeen inzicht verworven in het wet- en regelgevingskader dat van toepassing is op de entiteit door inlichtingen in te winnen bij de directie, de met governance belaste personen, de tweedelijns compliance functionaris en de internal auditor en het lezen van rapporten van internal audit.

Voor zover materieel voor de jaarrekening, hebben wij op basis van onze risicoanalyse, en rekening houdende met het feit dat het effect van niet-naleving van wet- en regelgeving aanzienlijk varieert, de volgende wet- en regelgeving aangemerkt als wet- en regelgeving met een directe invloed op de jaarrekening: naleving van het (vennootschaps)belastingrecht en regelgeving voor financiële verslaggeving en de vereisten in het kader van Titel 9 van Boek 2 BW.

Wij hebben voldoende en geschikte controle-informatie verkregen omtrent het naleven van de bepalingen van de wet- en regelgeving die gewoonlijk wordt geacht van directe invloed te zijn op de jaarrekening.

Daarnaast is Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A. onderworpen aan overige wet- en regelgeving, zoals ook benoemd in de NBA Handreiking 1143 Specifieke verplichtingen vanuit de toezichtwet- en regelgeving voor de internal auditor en de externe accountant bij (her) verzekeraars, waarvan de gevolgen van niet-naleving een van materieel belang zijnde invloed kunnen hebben op de jaarrekening, bijvoorbeeld ten gevolge van boetes of rechtszaken.

Gezien de aard van de activiteiten van Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A en de complexiteit van de Wet op het financieel toezicht, Besluit prudentiële regels Wft, Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme en de Algemene Verordening Gegevensbescherming bestaat het risico dat niet wordt voldaan aan de vereisten van deze wet- en regelgeving.

Ten aanzien van deze wet- en regelgeving die geen direct effect hebben op de vaststelling van de bedragen en de toelichtingen in de jaarrekening, zijn onze werkzaamheden beperkter. Naleving van wet- en regelgeving kan van fundamenteel belang zijn voor de operationele aspecten van de entiteit, voor de mogelijkheid van de entiteit om haar activiteiten voort te zetten, dan wel voor het voorkomen van sancties van materieel belang (bijvoorbeeld het naleven van de voorwaarden van een vergunning voor het uitvoeren van een activiteit, of het naleven van regelgeving betreffende het milieu); niet-naleving van dergelijke wet- en regelgeving kan daarom van materieel belang zijnde invloed hebben op de jaarrekening. Onze verantwoordelijkheid is beperkt tot het uitvoeren van gespecificeerde controlewerkzaamheden ter bevordering van het identificeren van niet-naleving van wet- en regelgeving die een invloed van materieel belang kan hebben op de jaarrekening. Onze werkzaamheden ter bevordering van het identificeren van gevallen van niet-naleving van overige wet- en regelgeving die een invloed van materieel belang kan hebben op de jaarrekening, zijn beperkt tot (i) het management en, in voorkomend geval, de met governance belaste personen vragen of de entiteit dergelijke wet- en regelgeving naleeft; (ii) de eventuele correspondentie met de desbetreffende vergunningverlenende of regelgevende of toezichthoudende instanties inspecteren.

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

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

Controle-aanpak continuïteit

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

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

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

De kernpunten van onze controle

In de kernpunten van onze controle beschrijven wij zaken die naar ons professionele oordeel het meest belangrijk waren tijdens onze controle van de jaarrekening. De kernpunten van onze controle hebben wij met de raad van commissarissen gecommuniceerd, maar vormen geen volledige weergave van alles wat is besproken.

Wij hebben onze controlewerkzaamheden met betrekking tot deze kernpunten bepaald in het kader van de jaarrekeningcontrole als geheel. Onze bevindingen ten aanzien van de individuele kernpunten moeten in dat kader worden gezien en niet als afzonderlijke oordelen over deze kernpunten.

Waardering van de technische voorziening voor te betalen schaden/uitkeringen

Beschrijving van het kernpunt

Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A. beschikt over een technische voorziening van € 124,9 mln. netto. Dit komt neer op 24,8% van het balanstotaal. Het bepalen van de te betalen schades als onderdeel van de technische voorzieningen is een proces dat van nature wordt omgeven met onzekerheden en aannames. De technische voorzieningen zijn afhankelijk van polisvoorwaarden, acceptatie, het reserverings- en betalingsbeleid en herverzekering. Een deel van de technische voorziening wordt actuariëel bepaald. Hierbij worden er actuariële methodes toegepast om de technische voorzieningen voor te betalen schades vast te stellen. Het uitgaan van andere aannames voor deze factoren dan de grondslagen die nu in de jaarrekening zijn gebruikt, zou een materieel effect kunnen hebben op de technische voorzieningen en de technische lasten. Het risico bestaat dan ook dat de voorziening voor te betalen schades motorrijtuigen, brand en overige schadebranches onvolledig is, dan wel op een onjuiste wijze is gewaardeerd.

Specifiek verwijzen wij hierbij naar noot 10 in de jaarrekening.

De wijze waarop dit kernpunt door ons is gecontroleerd

Om het genoemde risico te ondervangen, hebben wij onder meer de volgende werkzaamheden verricht:

- Het beoordelen van de opzet en het bestaan van de administratieve organisatie en interne controle van de totstandkoming van de technische voorzieningen.
- Het beoordelen van de opzet, het bestaan en de werking van diverse application controls die betrekking hebben op de totstandkoming van de technische voorzieningen.
- Het uitvoeren van verschillende detailcontroles, waaronder detailwaarnemingen, door middel van een statistische steekproef op de schadedossiers.
- Het kritisch beoordelen van de door de directie gehanteerde methodiek, uitgangspunten en schattingen, waarbij er actuariële specialisten zijn ingezet ter ondersteuning van het controleteam.
- Uitvoeren van back-testing werkzaamheden inzake de door de directie gehanteerde uitgangspunten en schattingen.
- Een voortgezette controle aan de hand van de binnengekomen schades en uitbetalingen in het nieuwe jaar.
- Ten behoeve van de jaarlijkse toereikendheidstoets hebben wij de door Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A. per jaareinde opgestelde marktwaardeberekening, in overeenstemming met de Wet op het financieel toezicht (Wft), beoordeeld. Onze werkzaamheden inzake de marktwaardeberekening omvatten het beoordelen van de redelijkheid van de geprojecteerde toekomstige kasstromen en het kritisch reviewen van de gehanteerde assumpties.
- Wij hebben tevens gegevensgerichte werkzaamheden uitgevoerd met betrekking tot de betrouwbaarheid van de informatie, waaronder aansluiting van de in NeoZ opgenomen gegevens met het schadeformulier en deskundige rapportages. Verder hebben wij de in de jaarrekening opgenomen toelichtingen beoordeeld.

Onze observatie bij dit kernpunt:

Wij achten de door Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A. gehanteerde methodiek, uitgangspunten en schattingen voor de waardering van de technische voorziening voor te betalen schaden/uitkeringen aanvaardbaar. Daarnaast achten wij de toelichtingen bij noot 10 in de jaarrekening voldoende.

Waardering overige financiële beleggingen zonder frequente beursnotering

Beschrijving van het kernpunt

De overige financiële beleggingen met een niet-frequente marktnotering bestaan uit een participatie in het niet-beursgenoteerde vastgoedfonds Altera Vastgoed B.V., een participatie in de Global Impact Pool, en een participatie in het Aegon Hypothekenfonds. Gezamenlijk bedragen deze participaties € 101 miljoen. De waardering van deze fondsen in de jaarrekening is gebaseerd op de Net Asset Value (NAV) van het beleggingsfonds. Het risico bestaat dat de waardering van deze beleggingen in de jaarrekening foutief is weergegeven, als gevolg van een onjuiste waardering per balansdatum.

Specifiek verwijzen wij hierbij naar noot 5 in de jaarrekening.

De wijze waarop dit kernpunt door ons is gecontroleerd

Om dit risico te ondervangen, hebben wij onder meer de volgende werkzaamheden verricht:

- Wij hebben vastgesteld dat de toegepaste waarderingsgrondslag overeenkomt met de in de jaarrekening opgenomen waarderingsgrondslag.
- Indien er geen gecontroleerd NAV-statement voorhanden is, of een gecontroleerde jaarrekening van het fonds op het moment van het aftekenen van de controleverklaring van ZLM, worden er additionele werkzaamheden uitgevoerd, zoals het beoordelen van het koersverloop, het beoordelen van de bandbreedte tussen de koers en de waardering, en het uitvoeren van backtestingwerkzaamheden.
- Indien er wel een gecontroleerd NAV-statement of een gecontroleerde jaarrekening van het fonds beschikbaar is op het moment van het aftekenen van de controleverklaring van ZLM, wordt er een aansluiting gemaakt tussen de waardering van het fonds en het gecontroleerde NAV-statement of de gecontroleerde jaarrekening van het fonds.
- Eventuele afwijkingen tussen het (gecontroleerde) NAV-statement/de jaarrekening en de waardering die door ZLM is opgenomen, zijn door ons geanalyseerd.

Onze observatie bij dit kernpunt:

Wij achten de door Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A. toegepaste methodiek voor de waardering van de overige financiële beleggingen zonder frequente beursnotering aanvaardbaar. Verder hebben wij de onder noot 5 in de jaarrekening opgenomen toelichting beoordeeld.

VERKLARING OVER DE IN HET JAARVERSLAG OPGENOMEN ANDERE INFORMATIE

De jaarstukken omvat andere informatie, naast de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij. De andere informatie bestaat uit:

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

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

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

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

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

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

VERKLARING BETREFFENDE OVERIGE DOOR WET- OF REGELGEVING GESTELDE VEREISTEN

Benoeming

Wij zijn door de raad van commissarissen op 16 juni 2016 benoemd als accountant van Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A. vanaf de controle van het boekjaar 2016 en zijn sinds dat boekjaar tot nu toe de externe accountant.

Geen verboden diensten

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

BESCHRIJVING VAN VERANTWOORDELIJKHEDEN MET BETREKKING TOT DE JAARREKENING

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

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

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

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

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

Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening

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

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

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

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

- Het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude, het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing.
- Het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de entiteit.
- Het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door de directie en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan.

- Het vaststellen dat de door de directie gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Tevens het op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de entiteit haar bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om aandacht in onze controleverklaring te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een entiteit haar continuïteit niet langer kan handhaven.
- Het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen.
- Het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

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

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

Wij bevestigen aan de raad van commissarissen dat wij de relevante ethische voorschriften over onafhankelijkheid hebben nageleefd. Wij communiceren ook met de raad over alle relaties en andere zaken die redelijkerwijs onze onafhankelijkheid kunnen beïnvloeden en over de daarmee verband houdende maatregelen om onze onafhankelijkheid te waarborgen.

Wij bepalen de kernpunten van onze controle van de jaarrekening op basis van alle zaken die wij met de raad van commissarissen hebben besproken. Wij beschrijven deze kernpunten in onze controleverklaring, tenzij dit is verboden door wet- of regelgeving of in buitengewoon zeldzame omstandigheden wanneer het niet vermelden in het belang van het maatschappelijk verkeer is.

Amsterdam, 8 april 2024

Deloitte Accountants B.V.

E.M. Van der Hall RA

