

Jaarverslag 2020



JAARVERSLAG 2020

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 2020 van ZLM Verzekeringen. Klanten, samenwerkende bedrijven, tussenpersonen, toezichthouders, branchegenoten, en andere geïnteresseerden kunnen in dit jaarverslag kennis nemen van het jaar 2020. We delen niet alleen de cijfers en onze plannen met u, maar ook geven wij inzicht in behaalde resultaten van onze strategische doelstellingen. Ook nemen we u mee in ons proces van risicomanagement en we vertellen wat we aan vorderingen maken op het thema Duurzaam beleggen.

Het thema van dit jaarverslag is Werken op afstand door corona. De pandemie heeft het leven van vrijwel iedereen veranderd. Ook bij ZLM hebben we dat goed gemerkt. Het was rustig op de weg en veel mensen werkten thuis. Ook onze medewerkers. Met trots kunnen we zeggen dat we de klanttevredenheid toch hoog hebben kunnen houden.

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

INHOUD.

Kerncijfers	7
Directieverslag	9
Voorwoord	9
Over ZLM	10
Verzekeringen	10
Ontwikkeling eigen vermogen, technische voorzieningen en beleggingen	10
Ontwikkeling solvabiliteitspositie	11
Aantal medewerkers	11
Tevredenheid	11
NPS score	11
Externe ontwikkelingen en trends	12
Klimaatveranderingen	12
COVID-19 en digitalisering	12
Rol overheid	12
Demografie	12
BIG data/kunstmatige intelligentie	12
Smart industrie / intErnet of things	12
Robotisering	13
Zelfrijdende auto's	13
Deeleconomie / private lease	13
Onze reactie	13
Strategie ZLM	14
Onze missie	14
Onze visie	14
Onze kernwaarden en strategische doelstellingen	14
Nieuwe strategie	15
Governance	16
Samenstelling Directie, Managementteam en Raad van Commissarissen	16
Diversiteit	18
Overlegstructuur	18
Beleid	19
ZLM gedragscode	20
Permanente educatie	20
Beloningen	21
Interne rapportagesystematiek	21
Risicomanagement	23
Ontwikkelingen	23
Risicoprofiel en risicostrategie	23
Risicobereidheid	24
Risicogovernance	24
Risicomanagementproces	24
Risicocategorieën	26
Kapitaalmanagement	28
ORSA	29
Klanten	30
Tevreden klanten	30
Een lerende organisatie	30
In contact met klanten	31
Nieuwe en verbeterde producten	31
Fraudebeheersing	31
Gratis verhaalsbijstand	31

Medewerkers	32
Focus op tevreden medewerkers	32
Opbouw personeelsbestand	32
Diversiteit	33
Hoe werken wij aan onze medewerkerstevredenheid?	35
Gezondheid & Energie (vitaliteit)	35
Kennis & Kunde (loopbaanontwikkeling)	36
Motivatie & Betrokkenheid (werkplezier)	36
Werk & privé balans	37
P&O cyclus	37
Ondernemingsraad	37
Bijdrage aan de samenleving	38
Ondersteuning projecten	38
Vrijwilligersactiviteiten	38
NIBUD-training helpen met geldzaken	38
SOS Dockwize	39
Zeeuws Participatie Fonds	39
Preventie	40
GRIP en junior GRIP	40
Rijvaardigheidstrainingen	40
Veiligheidspark	40
Social media	40
Samenwerking met andere partijen	40
Duurzaam en verantwoord beleggen	42
Governance	42
Uitvoering	42
Klimaat	45
Financiële resultaten	46
Algemeen	46
Technisch resultaat	46
Baten	47
Lasten	48
Beleggingen	49
Andere baten en lasten	51
Vennootschapsbelasting	51
Toekomstparagraaf	53
Verslag van de Raad van Commissarissen	54
Algemene ledenvergadering	59
Jaarrekening	60
Geconsolideerde balans per 31 december 2020	60
Geconsolideerde winst- en verliesrekening over 2020	62
Geconsolideerd kasstroomoverzicht 2020	64
Toelichting op de geconsolideerde jaarrekening	66
Toelichting op de geconsolideerde winst- en verliesrekening 2020	89
Gebeurtenissen na balansdatum	95
Enkelvoudige balans per 31 december 2020	96
Enkelvoudige winst- en verliesrekening over 2020	98
Toelichting op de enkelvoudige balans per 31 december 2020	100
Toelichting op de enkelvoudige winst- en verliesrekening 2020	105
Resultaatbestemming	109
Overige gegevens	110
Statutaire regeling resultaatbestemming	110
Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	110

Op basis van de geconsolideerde jaarrekening
in duizenden euro's

	2020	2019	2018	2017	2016
	€	€	€	€	€
Brutopremies	134.129	132.378	121.486	110.409	103.789
Resultaat technische rekening	18.495	8.740	3.719	-2.007	-8.910
Resultaat na belastingen	25.659	26.849	1.756	9.738	3.016
Eigen vermogen	313.113	302.238	275.389	273.633	263.895
Technische voorzieningen	116.359	114.581	107.287	101.590	95.722
Beleggingen	385.480	380.391	355.151	356.227	340.475
Solvabiliteitsratio Solvency II	440%	445%	392%	393%	367%
Schaderatio	60,01%	68,80%	74,50%	78,10%	83,20%
Combined ratio					
(schade eigen risico + bedrijfskosten +					
acquisitiekosten/verdiende premie)	85,90%	93,40%	98,10%	103,40%	110,10%
ZLM enkelvoudig	85,83%	93,10%	97,90%	103,20%	110,20%
Resultaat technische rekening					
in % verdiende premie	14,55%	7,10%	3,20%	-2,00%	-9,10%
ZLM enkelvoudig	14,62%	7,30%	3,50%	-1,80%	-9,20%
Medewerkers per jaareinde					
- ZLM in personen	268	258	247	242	228
- ZLM in mensjaren (FTE's)*	236	227	216	211	199

* Inclusief Stichting Rechtsbijstand en ZLM Preventiefonds BV

VOORWOORD •

HET JAAR 2020

In het vorig jaarverslag spraken we over een uniek jaar. Wie had toen kunnen vermoeden dat 2020 pas echt de geschiedenisboeken zou ingaan. We zijn overvallen door een virus dat de wereld op z'n kop zette. Mondiale effecten, maar ook heel dichtbij. Illustratief is het verhaal van Jozien, onze receptioniste. Bijna 50 jaar in dienst van ZLM Verzekeringen. Begonnen op een telefooncentrale die alleen nog in een museum is terug te vinden en geëindigd in een wereld waar de meeste communicatie digitaal plaatsvindt. Vrijwel nooit ziek geweest en nu de laatste maanden van haar carrière thuis. Afscheid nemen van de collega's via Teams. Het is zo typerend voor 2020 waarin afstand houden het belangrijkste advies was.

Dit jaarverslag is bedoeld om het jaar 2020 bij ZLM dichterbij te brengen. We leggen verantwoording af over het resultaat op onze strategische doelstellingen en over de financiële resultaten. Ook 2020 was net als 2019 in financieel opzicht een uitstekend jaar. In 2019 waren de hoge beleggingsopbrengsten de belangrijkste oorzaak van het resultaat, nu zijn de goede cijfers met name terug te voeren op het verzekeringstechnisch resultaat. Als gevolg van het vele thuiswerken, maar wellicht ook als gevolg van de maximumsnelheid van 100 km/uur sinds januari 2020, is het aantal autoschades met ongeveer een vijfde deel afgenomen.

De afname van het aantal autoschades schatten wij niet in als structureel. Als eenmaal de beperkende maatregelen als gevolg van corona voorbij zijn, dan schatten wij in dat het thuiswerken wel zal blijven, maar niet in dezelfde mate als we in 2020 zagen. Daarom is er geen ruimte voor een premieverlaging. Wel hebben we ook dit jaar gekozen om van het goede financiële resultaat ook weer een substantieel deel terug te geven aan de leden: 10% over de totale verzekeringspremie.

Het jaar 2020 was met het thuiswerken een uitdaging voor onze twee belangrijkste hoofddoelstellingen: Klanttevredenheid en Medewerkerstevredenheid. En toch zijn we er in geslaagd om deze doelstellingen weer met glans te halen: voor de 11e keer op een rij

scoren we nummer 1 in het onderzoek Verzekeraars in Beeld met een mooie 8,4! Dat we de voorgenomen premierestitutie konden uitvoeren (alle klanten ontvingen 10% van de premie retour als gevolg van het goede resultaat in 2019) is de bezegeling van ons streven om de klant centraal en tevreden te stellen.

De medewerkerstevredenheid bleef ook erg hoog met gemiddeld (we meten dit per kwartaal) een 7,9. Terwijl we elkaar als collega's erg missen. Opnieuw lag het ziekteverzuim onder de 3%.

Een belangrijk onderwerp was het werken aan de transitie die wij 'van servet naar tafellaken' noemen: het professionaliseren van onze governance, met name de staffuncties en in het bijzonder risicomanagement, compliance en audit. Er zijn forse stappen gezet op het gebied van risicomanagement. Een nieuw risicomanagementsysteem is opgezet en wordt de komende jaren verder uitgebreid. Ook op het gebied van IT risicomanagement wordt een intensief risicomanagementprogramma opgestart.

Daarnaast is er achter de schermen hard gewerkt aan de plannen voor ons Veiligheidspark. De bestemmingsplanprocedure is een traject van lange adem, maar het einde komt in zicht. In de tussentijd zijn de plannen van een nieuw parkeerterrein, een paviljoen en het Veiligheidsgebouw verder uitgewerkt en neemt het enthousiasme toe om ook daadwerkelijk aan het bouwen te slaan.

Tijdens de periode van beperkende maatregelen is er veel digitaal vergaderd. Ook de Algemene Ledenvergadering vond in een digitale omgeving plaats. Daarvoor was een statutenwijziging noodzakelijk.

Het jaar 2020 stond in het teken van corona en de beperkende maatregelen waardoor we allemaal in meer of mindere mate zijn geraakt. Er is veel veranderd: thuiswerken, mondkapje op, afstand houden, enzovoorts. Maar te midden van alle veranderingen blijft ZLM voor klant en medewerker een betrouwbare partner die ook in dit zeer bijzondere jaar zijn waarde weer heeft bewezen.

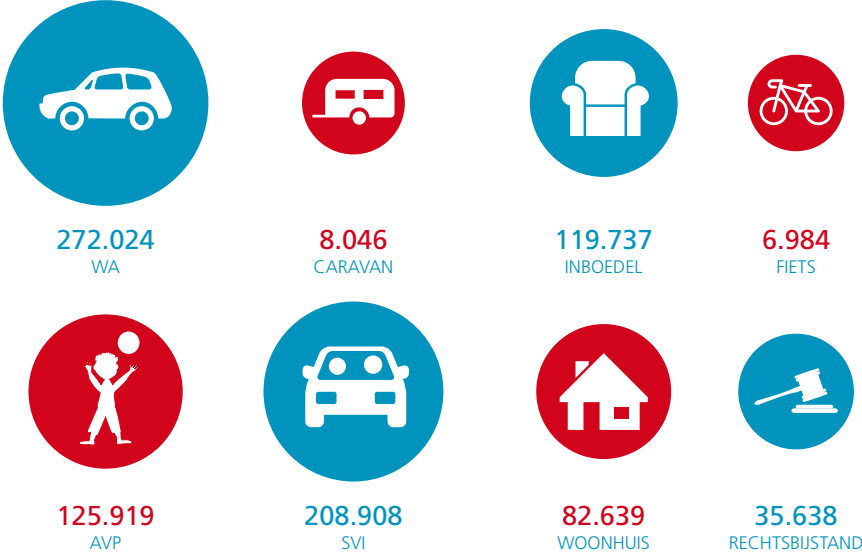


‘Thuiswerkplek en schoollokaal tegelijk’

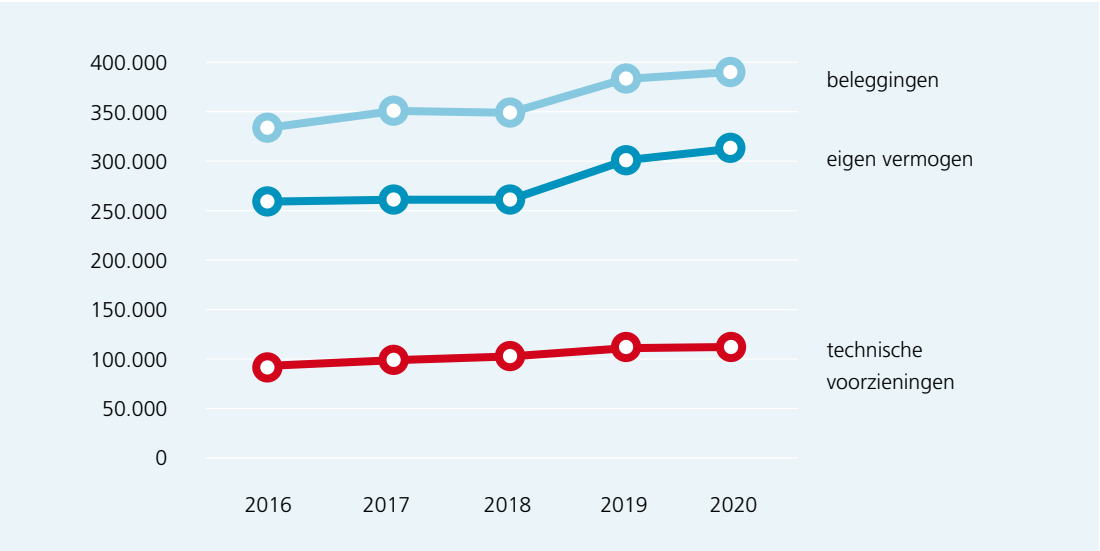
Thuiswerken vraagt veel flexibiliteit van onze medewerkers. Maar ook van hun kinderen en de partners. Veel keukentafels werden kantoor en schoollokaal tegelijkertijd. Een hele uitdaging om dat allemaal te managen. .

OVER ZLM.

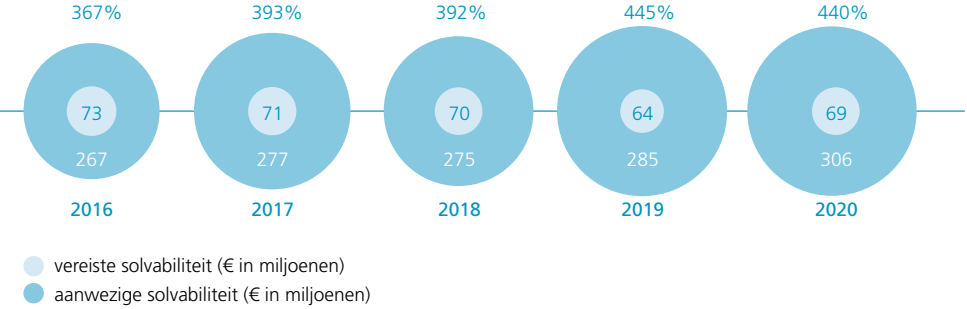
VERZEKERINGEN



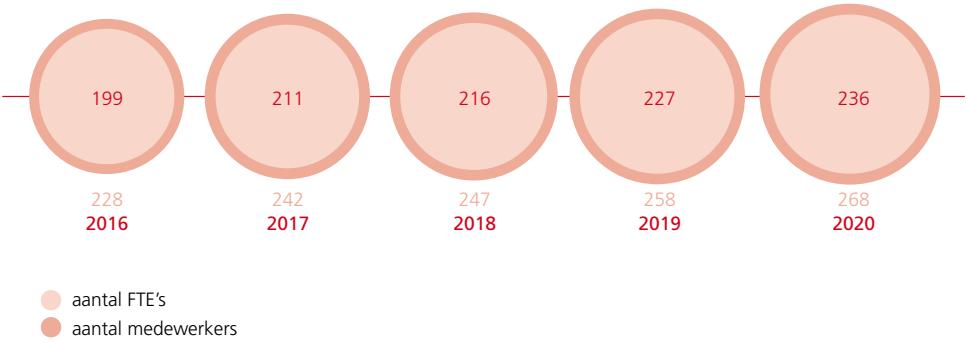
ONTWIKKELING EIGEN VERMOGEN, TECHNISCHE VOORZIENINGEN EN BELEGGINGEN



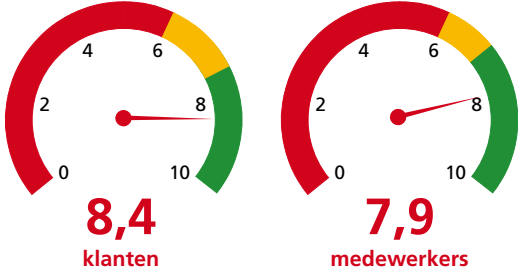
ONTWIKKELING SOLVABILITEITSPOSITIE



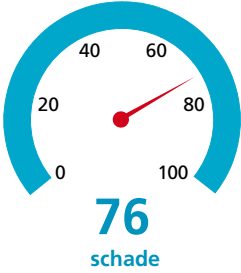
AANTAL MEDEWERKERS



TEVREDENHEID



NPS SCORE



EXTERNE ONTWIKKELINGEN EN TRENDS •

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

KLIMAATVERANDERINGEN

Het klimaat is aan verandering onderhevig. De wereldwijde temperatuur stijgt en extremere weersomstandigheden met extreme neerslag, hagel, storm en droogte nemen toe. Dit kan veel impact op de hoogte en onvoorspelbaarheid van de schadelast hebben. ZLM heeft kennis genomen van het adviesrapport Overstromingen 2018. In ons werkgebied kennen we met name primaire waterkeringen en minder secundaire waterkeringen. Het adviesrapport gaat met name in op de verzekeraarbaarheid van het tweede onderdeel. We volgen de ontwikkelingen, ook bij andere verzekeraars, nauwlettend op dit gebied. Tegelijkertijd hebben we in 2020 de klimaatrisico's al meegenomen in onze ORSA scenario's.

COVID-19 EN DIGITALISERING

COVID-19 heeft de trend van verdere digitalisering doen versnellen. Medewerkers zijn massaal thuis gaan werken. ZLM heeft deze overstap snel en effectief kunnen faciliteren. Mede dankzij het project Werkplek 2020 hebben we de switch binnen een week kunnen realiseren. Het thuiswerken zorgde eveneens voor een beperking van het verkeer. Het aantal verkeersongelukken zagen we aanzienlijk teruglopen met een positief technisch resultaat op onze verzekeringen in de categorie Vervoer als gevolg. Ook de klantbehoeften zijn aan veranderingen onderhevig. Hier spelen we op in door onze dienstverlening via de digitale kanalen verder uit te bouwen. Daarnaast willen we de processen en activiteiten die niet direct een toegevoegde waarde hebben voor de klant of de medewerkers zo efficiënt mogelijk organiseren en automatiseren. Hierdoor spelen we onze medewerkers vrij om te focussen op de zaken waar we het verschil maken: persoonlijk klantcontact en dossierbehandeling.

ROL OVERHEID

De rol van de overheid als toezichthouder verandert. Het toezicht vanuit DNB en de Europese toezichthouder EIOPA neemt sterk toe, met name op het gebied van Solvency, Governance, compliance en Bestuurdersgeschiktheid. Aan de andere kant zien we een terugtrekkende overheid in de sociale voorzieningen. Deze terugtrekkende beweging heeft een negatieve impact op de letselschades.

DEMOGRAFIE

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

BIG DATA/KUNSTMATIGE INTELLIGENTIE

ZLM is terughoudend met het toepassen van big data voor vergaande prijsdifferentiatie. Dit ondermijnt de onderlinge solidariteit en zal leiden tot prijsverhogingen voor degene met een bovengemiddeld risicoprofiel. We zien vooral mogelijkheden om relevante data te verzamelen en te gebruiken in het kader van risicobeheersing, fraudebestrijding en preventie.

SMART INDUSTRIE / INTERNET OF THINGS

Op het gebied van Smart Homes en in de zorg zien we mogelijkheden voor toepassingen. Vooral rondom het thema preventie. Dit is een ontwikkeling waar ZLM vanuit woonhuispreventie verder invulling aan wil geven.

ROBOTISERING

We zien de opkomst van digitale en gerobotiseerde communicatie met de klant in de verzekeringsmarkt, onder andere via Chatbots. ZLM is hier terughoudend in en kiest voor persoonlijk contact.

ZELFRIJDENDE AUTO'S

We verwachten dat de volledig autonoom rijdende auto's pas over 10-15 jaar op grote schaal beschikbaar komen. Als deze er al komt. Wel zien we nu al meer ondersteunende technologieën om auto's veiliger te maken. Het Verbond van Verzekeraars verwacht dat op termijn de schadelast en daarmee de premieomvang zal dalen. Tot die tijd zien we echter de schadelast (zowel motorrijtuigen- als letselschade) en daarmee de premies nog toenemen. Hoewel het jaar 2020 door COVID-19 hierop een uitzondering is. De komst van autonoom rijdende auto's zal leiden tot productaansprakelijkheid die door de autoproducent zal worden gedekt. Dit zal ten koste gaan van premievolume van de verzekeraars. De snelheid en impact van deze ontwikkeling is moeilijk in te schatten.

DEELECONOMIE / PRIVATE LEASE

Niet het bezit maar het gebruik van zaken en auto's is de kern van de deeleconomie. In potentie kan dit leiden tot een krimp van het wagenpark en daarmee het premievolume. Het succes van de deeleconomie in Brabant en Zeeland is nog moeilijk in te schatten. Ook private lease kan een bedreiging zijn voor het premievolume.

ONZE REACTIE

ZLM verwacht dat ondanks deze trends en ontwikkelingen de kernbehoeften waar traditionele verzekeraars invulling aan geven, namelijk spreiding van risico's en/of onderlinge solidariteit, ook in de toekomst zullen blijven bestaan. De technologische ontwikkelingen en digitalisering zullen op termijn zorgen voor wijzigingen op het gebied van de organisatie van ons verzekeringsbedrijf, de invulling van onze strategie en op de mate/wenselijkheid van risicospreiding. In 2020 hebben we de digitale klantreis nog beter in kaart gebracht om te bepalen hoe we de klantbediening via de verschillende digitale kanalen

kunnen optimaliseren. In 2021 zullen we onderzoeken waar we (insur)technologie kunnen inzetten om deze processen te ondersteunen.

Onze conclusie is dat de technische ontwikkelingen invloed hebben op belangrijke vraagstukken als solidariteit, risicobepaling en klantbehoefte. Dit zijn elementen die ons product- en dienstenaanbod beïnvloeden en effect hebben op ons verdienmodel.

Onze reactie op deze trends en ontwikkelingen is als volgt:

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

STRATEGIE ZLM.

De externe trends en ontwikkelingen hebben invloed op de strategie van ZLM. In de kern blijft die onveranderd, namelijk het bieden van verzekeringsoplossingen aan onze klanten. Toch zien we ook dat onze rol verandert, doordat wij onze klanten steeds meer ondersteunen bij het voorkomen van schade en hen diensten bieden die bijdragen aan bredere behoeften. In 2020 werd de uitvoering van onze strategische activiteiten in grote mate bepaald door de beperkende maatregelen als gevolg van COVID-19.

ONZE MISSIE

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

ONZE VISIE

Iedereen heeft te maken met onzekerheden en risico's. Traditioneel kunnen veel van deze risico's worden beheerst met verzekeringsoplossingen. We zien echter door technologische ontwikkelingen en veranderend overheidsbeleid steeds weer nieuwe risico's ontstaan. Als ZLM willen we actief inspelen op deze trend door zekerheid te bieden en te ontzorgen. Dit doen wij door verzekeringen aan te bieden, door preventie-activiteiten en door specifieke dienstverlening te leveren. Daarbij hebben we de ambitie om één van de beste aanbieders in Zeeland en Noord-Brabant te zijn.

ONZE KERNWAARDEN EN STRATEGISCHE DOELSTELLINGEN

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

- Persoonlijk: met een mensgerichte benadering en oprechte interesse.
- Betrouwbaar: u kunt op ons rekenen, we komen onze afspraken na en zijn deskundig.

Onze strategische doelstellingen zijn:

- Tevreden klanten
- Tevreden medewerkers
- Continue organisatieverbetering
- Continuïteit

ZLM is primair gericht op tevreden klanten en tevreden medewerkers. Daarnaast willen we werken aan continue organisatieverbetering en streven we naar continuïteit. Deze doelen hebben we vertaald naar een strategische koers aan de hand van de volgende drie pijlers:

Uitbouwen activiteiten als schadeverzekeraar

Dit doen we door nieuwe producten te introduceren, door het aantal klanten uit te breiden en door onze dienstverlening te optimaliseren.

Intensiveren van preventieactiviteiten

Hiermee wil ZLM investeren in de veiligheid rondom vervoer en wonen en tevens invulling geven aan onze maatschappelijke verantwoordelijkheid. De aanleg van een veiligheidspark is onderdeel van onze preventie-activiteiten.

Uitbreiden van dienstverlening

We zoeken actief naar manieren om invulling te geven aan het 'verzekeren van mogelijkheden' en kijken concreet hoe we mensen langer kunnen laten wonen in hun eigen huis.

NIEUWE STRATEGIE

In 2021 stellen wij een nieuw strategisch document op. De voorbereidingen hiervoor zijn in 2020 genomen door de SWOT-analyse, gemaakt bij het huidige document, te evalueren. We komen tot de conclusie dat:

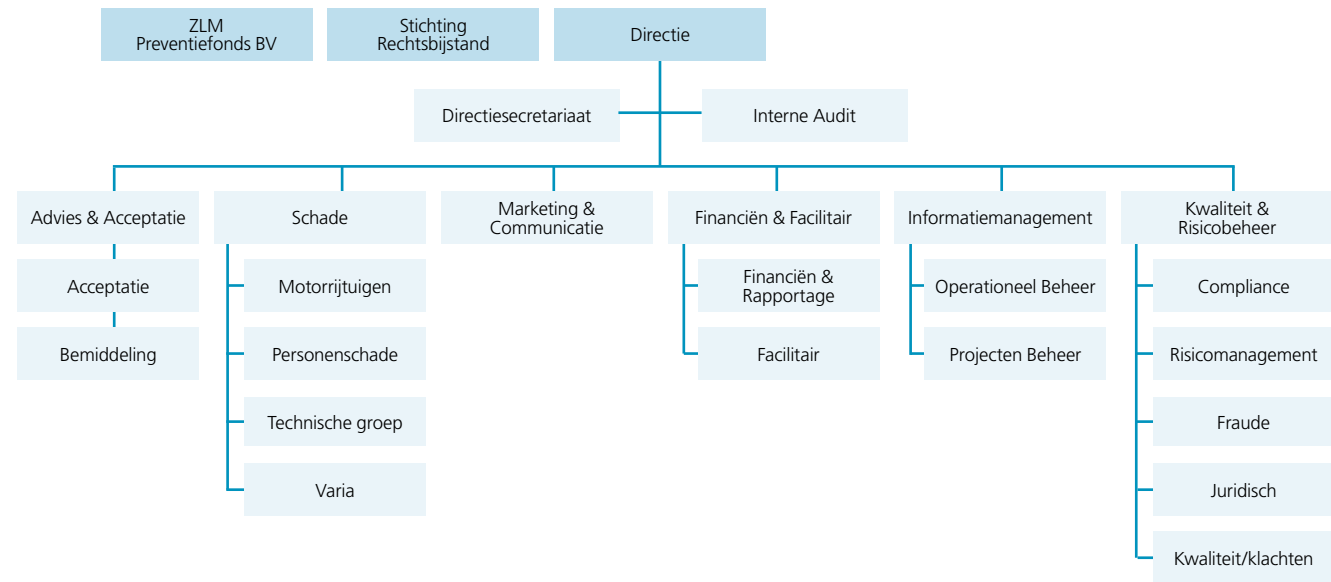
- Bepaalde ontwikkelingen achterblijven bij de inschatting een paar jaar geleden. Zo is blockchain tot nu toe niet die disruptor gebleken zoals werd verwacht. De autonoom rijdende auto heeft niet die ontwikkeling doorgemaakt die wij inschatten.
- Er is een nieuwe realiteit als gevolg van het coronavirus: we zijn massaal aan het thuiswerken geslagen. Welke impact heeft deze grootste digitale training ooit op bijvoorbeeld de klantreis en de benodigde kantoorruimte?
- Duurzaamheid is een thema met twee zijden: enerzijds de noodzaak om op het gebied van klimaat en energietransitie de benodigde stappen te zetten en anderzijds het vermogen van organisaties en mensen om weerbaar en wendbaar te zijn in een snel veranderende wereld.

Deze en meer inzichten zullen wij meenemen in een nieuwe strategie waarbij we het concept van drie pijlers vervangen voor de vier rollen die wij vervullen als ZLM: Verzekeraar/Dienstverlener, Werkgever, Investeerder en onze Maatschappelijke rol. We zullen blijven vasthouden aan onze huidige hoofddoelstellingen van Klanttevredenheid en Medewerkerstevredenheid met de vertrouwde kernwaarden Persoonlijk en Betrouwbaar.

GOVERNANCE •

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

Het organogram van ZLM is als volgt:



SAMENSTELLING DIRECTIE, MANAGEMENTTEAM EN RAAD VAN COMMISSARISSEN

De directie van ZLM bestond in 2020 uit de heer M.C. (Marinus) Schroevers (1970), algemeen directeur en de heer drs. O.W.A. (Oscar) Monshouwer (1971), directeur Verzekeringszaken. De algemeen directeur is verantwoordelijk voor Financiën & Facilitair, Personeelszaken, Juridische zaken, Compliance, Risicomanagement, Kwaliteit & Klachten, Informatiemanagement en Interne audit. De directeur Verzekeringszaken is verantwoordelijk voor Advies & Acceptatie, Schade, Marketing & Communicatie, Stichting Rechtsbijstand, ZLM Preventiefonds BV, Herverzekeringen en Fraude.



Oscar Monshouwer en Marinus Schroevers

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

- | | |
|--|---|
| • De heer J.A.C. (Jan-Kees) Adriaanse RA | afdelingshoofd Financiën & Facilitair |
| • De heer W.C. (Wim) de Fouw | afdelingshoofd Advies & Acceptatie |
| • De heer J.J.P. (Peter) Geluk | afdelingshoofd Informatiemanagement |
| • De heer E.J. (Edwin) Goetheer | afdelingshoofd Schade |
| • De heer H.M.J. (Hubèr) Rentmeester | afdelingshoofd Marketing & Communicatie |



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

De samenstelling van de Raad van Commissarissen is als volgt:

- De heer mr. F.A.M. (Frank) van den Heuvel, voorzitter (t/m 10 juni 2020)
- De heer ir. J.W. (Jan-Willem) de Kater
- Mevrouw C.M. (Conny) Westdijk-Wilkes MBA/MSM (vanaf 10 juni 2020 voorzitter)
- De heer drs. E.M.H. (Evert) Resink RC
- Mevrouw M. (Madelein) Smit BFP ACA
- De heer mr. L.J. (Jo) van Kalsbeek (vanaf 10 juni 2020)

De Raad van Commissarissen kent de volgende commissies:

- de Remuneratiecommissie (vanaf 2021 heet deze commissie Mens & Werk); deze bestaat uit mevrouw C.M. Westdijk-Wilkes (voorzitter) en de heer F.A.M. van den Heuvel (t/m 10 juni 2020) en mevrouw M. Smit (vanaf 10 juni 2020);
- de Auditcommissie; deze bestaat uit de heer E.M.H. Resink (voorzitter) en de heer J.W. de Kater.

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

DIVERSITEIT

ZLM hecht aan een inclusieve cultuur, waar iedere medewerker zich kan ontplooiën, waarde kan toevoegen en zich onderdeel voelt van de organisatie. Diversiteit is voor ZLM meer dan alleen de man/vrouw verhouding. Het gaat ook over leeftijd, competenties, normen en waarden, ervaring, opleiding en gedrag. In 2020 bestond de directie uit twee mannen, de Raad van Commissarissen bestond uit twee vrouwen en drie mannen. Bij toekomstige benoemingen, ook van het managementteam, wordt de man/vrouw verhouding meegenomen in het werving- en selectiebeleid, waarbij kwaliteit en competenties altijd doorslaggevend zijn.

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



Jan-Willem de Kater



Conny Westdijk-Wilkes



Evert Resink



Madelein Smit



Jo van Kalsbeek

OVERLEGSTRUCTUUR

ZLM kent een op consensus gebaseerde overleg- en besluitvormingsstructuur. Het managementteam overlegt 4-wekelijks. Er is geen apart directie-overleg. De Raad van Commissarissen komt minimaal vijfmaal per jaar samen in aanwezigheid van de directie. Vanuit de Raad van Commissarissen is de Auditcommissie actief. Deze komt vier keer per jaar, samen met directie, afdelingshoofd Financiën & Facilitair, de Interne Auditor en de externe accountant, bijeen. De Algemene Ledenvergadering komt één keer per jaar bijeen. Voor specifieke onderwerpen, zoals preventie, risicomanagement, vermogensbeheer, prolongatie, huisvesting en kwaliteit zijn aparte overlegstructuren. Daarnaast zijn de communicatielijnen binnen de organisatie, vanwege de beperkte omvang, kort en vindt er frequent ad-hoc overleg plaats. In 2020 hebben vrijwel alle vergaderingen (zeker in de lockdown periodes) digitaal plaatsgevonden. Ook de Algemene Ledenvergadering. Daarvoor was een statutenwijziging noodzakelijk.

BELEID

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

Beloningsbeleid

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

Kapitaalbeleid

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

Beleggingsbeleid

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

Herverzekeringsbeleid

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

Compliance & Integriteitsbeleid

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

Risicomanagementbeleid

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

Uitbestedingsbeleid

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

Informatiebeveiligingsbeleid

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

ZLM GEDRAGSCODE

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

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

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

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

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

In 2020 is de Gedragscode vernieuwd en zijn twaalf

andere integriteitsregelingen geactualiseerd, zoals bijvoorbeeld:

- Regeling Geschenken en Uitnodigingen
- Regeling Nevenwerkzaamheden en politieke activiteiten
- Regeling Integriteitsgevoelige functies

Daarnaast is er een CRDD-beleid opgesteld met een procedure Integriteitstoets Zakelijke Relaties. CRDD staat voor Customer en Relations Due Diligence beleid. Het kennen van onze relaties en klanten is onmisbaar voor de beheersing van integriteitsrisico's en voor integer, professioneel en maatschappelijk ondernemen.

In 2020 is gestart met een e-learning programma om periodiek allerlei thema's onder de aandacht van medewerkers te brengen. Er is gestart met een module over Privacy. In 2021 zal dit verder uitgerold worden.

In 2020 was er geen noodzaak een maatregel te nemen richting een medewerker in relatie tot integriteit.

PERMANENTE EDUCATIE

Uiteraard is voor directie, leden van de Raad van Commissarissen en sleutelfunctionarissen aantoonbare deskundigheid, passend bij de functie, noodzakelijk. Permanente educatie zorgt voor het op peil houden en het eventueel verbreden van deze kennis. De directie volgde in 2020 verschillende modules van Het Verbond van Verzekeraars/Nyenrode, met name over data science, outsourcing, IT-risico's en governance. De sleutelfunctionarissen volgden opleidingen en cursussen onder meer op het gebied van risicomanagement, compliance en privacy. Vrijwel alle medewerkers werken aan hun deskundigheid door middel van een programma van permanente educatie.

BELONINGEN

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

INTERNE RAPPORTAGESYSTEMATIEK

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



‘We zijn oog blijven houden voor elkaar’

Waar we normaal fysiek samen aan het werk zijn, zagen we elkaar nu vooral digitaal. Toch zijn we oog blijven houden voor elkaar. Jubilea, afscheid, geboortes en feestdagen zijn niet onopgemerkt voorbij gegaan en kregen de welverdiende aandacht.

RISICOMANAGEMENT •

Het risicomanagement van ZLM is gericht op het behalen van haar strategische doelstellingen. ZLM heeft een risicomanagementraamwerk ingericht dat is gebaseerd op erkende standaarden en richtlijnen zoals COSO ERM, FIRM en Good Practices Risicomanagement DNB. Met behulp van het raamwerk worden risico's geïdentificeerd (onderkennen en meten), beoordeeld, beheerst, bewaakt (monitoren) en gerapporteerd. Risicomanagement heeft bij ZLM betrekking op de gehele organisatie en belanghebbende partijen zoals tussenpersonen en samenwerkende bedrijven/partijen. Risicobeheer is een continu proces. Daarom evalueren de directie en de overige leden van het managementteam het risicomanagementbeleid en -proces periodiek (ten minste jaarlijks), en actualiseren dit waar nodig. Dit gebeurt onder leiding van de coördinator Risicomanagement. Daarnaast voert interne audit periodiek een onafhankelijk onderzoek uit naar de opzet en werking van risicomanagement.

ONTWIKKELINGEN

Sinds 2019 valt ZLM in een hogere toezichtklasse van DNB, namelijk T-3. Als gevolg hiervan is ZLM in 2019 gestart met het verder professionaliseren van risicomanagement. In 2020 is deze lijn voortgezet met de projecten:

- Integraal Risicomanagement
- Datakwaliteit
- IT-risicomanagement

Ook worden de uitgangspunten voor Financieel Risicomanagement herzien. Tot slot is een uitgebreide COVID-19-risicoanalyse gemaakt welke periodiek wordt geactualiseerd.

Hoewel het professionaliseringstraject nog volop in gang is, wordt niet alleen door interne stakeholders, maar ook door externe stakeholders geconstateerd, dat de reeds gerealiseerde mijlpalen van toegevoegde waarde zijn voor de bedrijfsvoering van ZLM.

RISICOPROFIEL EN RISICOSTRATEGIE

ZLM kent een beperkte omvang en een geringe complexiteit van de organisatie. We hebben eenvoudige producten en zetten het klant/ledenbelang centraal. ZLM is een risicomijdende organisatie. Er is een directe betrokkenheid van het management op de risicomonitoring.

Risicomanagement is niet een op zichzelf staand proces. Door vanuit risicomanagement op verschillende niveaus de koppeling te maken met het behalen van de strategische doelstellingen, zorgt ZLM ervoor dat risicomanagement wordt benaderd in lijn met de strategie en met de doelstellingen.

Vanuit onze missie en visie is een risicostrategie afgeleid die het management ondersteunt bij de uitvoering van de algehele strategie. Deze risicostrategie drukken wij uit in een risicobereidheid. Risicobereidheid is de mate van risico's die ZLM bereid is te nemen voor het realiseren van haar doelstellingen en geeft richting aan de hoeveelheid risico die toegestaan is om de gestelde doelen op strategisch/tactisch, operationeel en projectniveau te bereiken. De risicobereidheid wordt ten minste jaarlijks vastgesteld door het managementteam in samenspraak met de Coördinator Risicomanagement en wordt goedgekeurd door de Raad van Commissarissen.

Er hebben in het afgelopen jaar geen incidenten voorgedaan die extra bijsturing van het risicoprofiel nodig maakten.

RISICOBEREIDHEID

ZLM heeft de risicobereidheid als volgt gedefinieerd:

Algemene risicobereidheid

De risico's worden samengebracht in de berekening van de wettelijke solvabiliteit (SCR). Daarom hebben we de risicobereidheid hieraan gekoppeld. De SCR mag maximaal met 30% toenemen tot € 91,1 miljoen (op basis SCR eind 2018).

Risicobereidheid per strategische doelstelling

1. Klanttevredenheid
Het klanttevredenheidscijfer moet hoger zijn dan een 7,5. We ambiëren een 8,5.
2. Medewerkerstevredenheid
Het medewerkerstevredenheidscijfer moet hoger zijn dan een 7,0. We streven naar een 8,5.
3. Continuïteit van de bedrijfsvoering
Het aanwezige kapitaal moet minimaal 170% van de SCR zijn (Kapitaalbeleid).

Bij het nemen van besluiten wordt getoetst of dit past binnen de risicobereidheid.

RISICOGOVERNANCE

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

1. De directie is eindverantwoordelijk voor het risicomanagement, en de algemeen directeur is de portefeuillehouder van risicomanagement. De besluitvorming gebeurt door het Managementteam.
2. De Coördinator Risicomanagement coördineert, monitort, rapporteert, creëert bewustwording, en adviseert en ondersteunt.
3. De Interne Auditor controleert periodiek het risicomanagementsysteem op opzet, bestaan en werking en rapporteert hierover aan MT en de Auditcommissie.
4. De Raad van Commissarissen keurt de risicobereidheid goed en vervult daarmee de rol van Risicobeheercommissie.

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

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

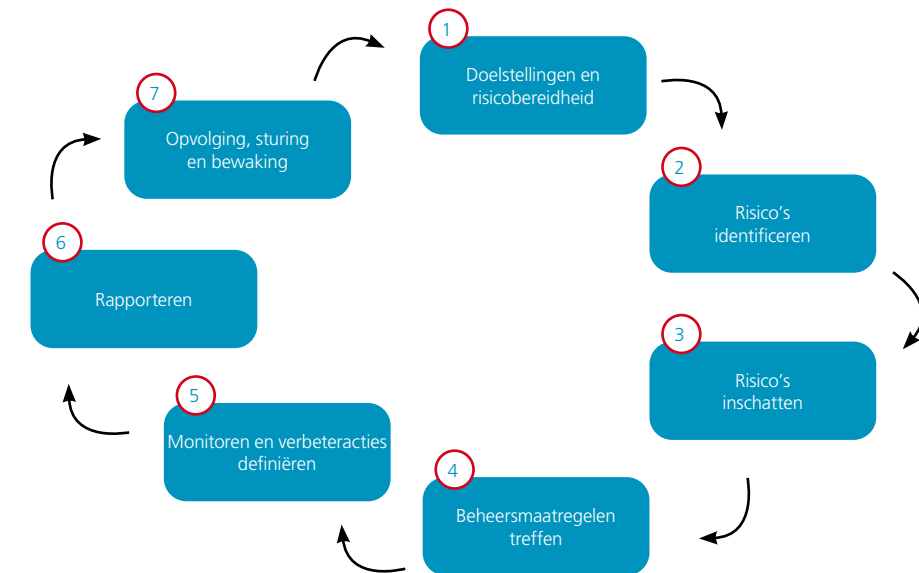
De conform Solvency II vastgestelde sleutelfuncties hebben in dit model een belangrijke rol. Ze opereren op deze manier onafhankelijk van de eerste lijn.

De Raad van Commissarissen en de Auditcommissie hebben als taak toezicht te houden op de uitvoering van het beleid door het bestuur van ZLM. Een belangrijke taak is het goedkeuren van de risicobereidheid. ZLM kent geen aparte Risico-beheercommissie. Deze rol wordt door de gehele Raad van Commissarissen uitgevoerd en is niet belegd bij de Auditcommissie.

RISICOMANAGEMENTPROCES

Het risicomanagementproces is een cyclus waar vanuit de strategische doelstellingen de belangrijkste risico's worden geïdentificeerd en deze vervolgens worden beoordeeld. De volgende stap is dat wordt gekeken op welke wijze de risico's kunnen worden gereduceerd tot een voor de organisatie acceptabel niveau. Tot slot dient de ontwikkeling van de risico's te worden gemonitord en dient hierover periodiek te worden gerapporteerd aan het management.

Het risicomanagementproces wordt doorlopen via de onderstaande afbeelding weergegeven zeven stappen:

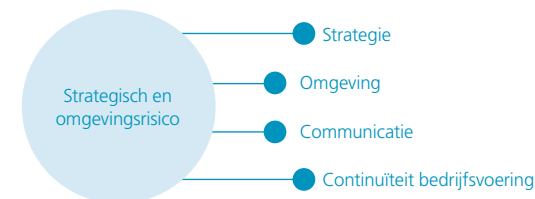


De toelichting per stap is als volgt:

1. Het management stelt de algemene risicobereidheid, de risicobereidheid per strategische doelstelling en de tolerantie per doelstelling vast.
2. Tijdens deze stap wordt antwoord gegeven op de vraag welke gebeurtenissen het realiseren van de doelstellingen belemmeren dan wel de succesfactoren ondermijnen.
3. In deze fase vindt er een beoordeling plaats van de grootte van het risico op basis van het bruto-risico (het risico zonder dat er rekening wordt gehouden met reeds bestaande beheersmaatregelen). Er wordt een risicowaarderingschaal gebruikt die uiteen valt in een beoordeling van de kans (waarschijnlijkheid) dat het risico zich voordoet en de impact als het risico zich manifesteert.
4. Op basis van de hoogte van het netto-risico vindt er een beoordeling plaats of er (aanvullende) beheersmaatregelen moeten worden genomen om het risico terug te brengen naar het gewenste niveau. Het uitgangspunt is de risicobereidheid. Het geheel van beheersmaatregelen moet daarbij leiden tot een effectieve beheersing van de risico's die ZLM loopt. Deze kan bestaan uit: het accepteren, reduceren, overdragen of vermijden van het risico.
5. Het doel van de monitoring is om tijdig (wijzigingen in) risico's te signaleren en om de kwaliteit van de getroffen beheersmaatregelen te beoordelen. Er kunnen verbeteracties worden gedefinieerd naar aanleiding van de monitoring, incidenten, audits, compliance activiteiten en/of opmerkingen van toezichthouders. In het risicomanagementsysteem worden de verbeteracties geregistreerd.
6. Periodiek wordt er gerapporteerd over de ontwikkeling van de risico's aan het management.
7. Doelstellingen, risico's en rapportages worden besproken en de voortgang van aanpassingen en acties wordt bewaakt.

RISICOCATEGORIEËN

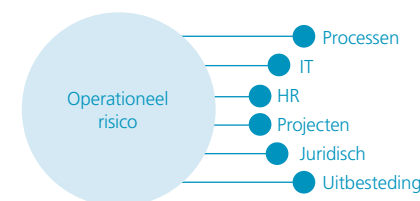
Het risico-universum is een overzicht van de risico's die relevant zijn. ZLM heeft deze risico's in vijf categorieën ingedeeld:



Het strategisch en omgevingsrisico is het risico dat voortvloeit uit de strategische beslissingen van ZLM. ZLM kent een strategisch plan met een horizon van vijf jaar. Tussentijds worden wel strategische afwegingen gemaakt, maar niet in fundamentele zin.



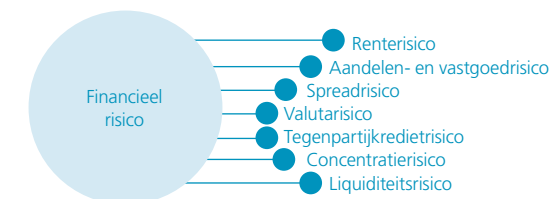
Het compliance-risico is het risico dat voortvloeit uit het niet voldoen aan wet- en regelgeving. Ook het risico op verliezen die gerelateerd zijn aan een negatieve perceptie van het imago van ZLM valt hieronder. De goede naam van ZLM is ons veel waard. Toch willen we ook een verzekeraar zijn waar ruimte is om van regelgeving af te wijken: comply or explain. We beperken dit risico door onze kernwaarden (persoonlijk en betrouwbaar) en doordat we opereren vanuit integriteit.



Ook ZLM loopt het risico op verliezen door inadequate of falende externe gebeurtenissen. We willen niet naar een organisatie toe waar een keur aan beheersmaatregelen de eigen verantwoordelijkheid en creativiteit van de medewerker volledig wegneemt. We accepteren dat er dagelijks fouten worden gemaakt, maar de impact hiervan mag niet te groot zijn.



Het verzekeringstechnische risico bevat uiteraard het risico dat hoort bij onze primaire activiteiten: het verzekeren. We prolongeren twee keer per jaar en willen waken voor een volatiel premieverloop. We passen pas premies aan indien de resultaten over een paar jaar daar aanleiding toe geven. De kwantificering van dit risico vindt plaats in de SCR berekening. We onderkennen hier het premie- en voorzieningen risico, het catastroferisico en het risico van verval (polisopzegging).



Het financieel risico betreft het risico van financiële gebeurtenissen. De impact van deze gebeurtenissen kan groot zijn. Het gaat hier met name om onze beleggingsportefeuille. Het risico wordt voor een groot deel door de keuzes in de beleggingsstrategie en de invulling daarvan met specifieke fondsen bepaald. Het beleggingsbeleid moet dan ook passen binnen de risicobereidheid. ZLM streeft met haar beleggingsbeleid een aantrekkelijk rendement op lange termijn na met een aanvaardbaar risico. Daarbij worden de technische voorzieningen inclusief risicomarge tenminste gedekt door de allocatie naar risicomijdende beleggingen (Nederlandse staatsobligaties): de matching portefeuille. Het geaccepteerde risicobudget (12 maands Value-at-Risk bij 95% kans) van de rendementsportefeuille bedroeg in 2020 maximaal € 30 miljoen. Dit houdt in dat er een statistische kans van 5% bestaat dat het verlies in één jaar groter kan zijn dan € 30 miljoen. Op basis van de asset allocaties naar de verschillende beleggingscategorieën was per eind 2020 € 22,29 miljoen van het budget gebruikt. Eind januari 2021 was hiervan € 21,4 miljoen gebruikt.

KAPITAALMANAGEMENT

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

Wettelijke solvabiliteit

De solvabiliteitspositie wordt bepaald door middel van het Solvency II standaard model. Hierbij volgen wij de standaardformule. De verliesverrekening van belastingen nemen we bij de berekening slechts mee voor zover dat bekende bedragen zijn. Door middel van deze berekeningen worden een groot aantal van de onderkende (sub) risico categorieën gekwantificeerd. De SCR is eind 2020 € 5,5 miljoen hoger dan eind 2019. De onderstaande tabel geeft de samenstelling van de SCR eind 2020 in vergelijking met eind 2019 weer.

	2020	2019
Marktrisico		
Renterisico	4.805	2.989
Aandelenrisico	34.556	30.728
Vastgoedrisico	7.390	7.068
Spreadrisico	10.981	10.690
Valutarisico	9.815	9.310
Concentratierisico	0	-
<i>Diversificatie effect</i>	<i>-14.580</i>	<i>-12.435</i>
Totaal marktrisico na diversificatie	52.967	48.350
Tegenpartij kredietrisico	6.295	5.668
Zorg na diversificatie	4.271	3.987
Schaderisico		
Premie- en voorzieningen risico	35.943	35.459
Vervalrisico	3.065	790
Catastroferisico	8.679	9.236
<i>Diversificatie effect</i>	<i>-8.538</i>	<i>-6.664</i>
Totaal schaderisico na diversificatie	39.149	38.821
Basis SCR		
Totaal bovenstaande risico's	102.682	96.826
<i>Diversificatie effect</i>	<i>-25.400</i>	<i>-24.052</i>
Totaal BSCR na diversificatie	77.282	72.774
SCR		
BSCR na diversificatie	77.282	72.774
Operationeel risico	4.039	3.914
Adjustment belastingen	-11.769	-12.631
Totaal SCR na diversificatie	69.552	64.057

Doelsolvabiliteit

De doelsolvabiliteit is de intern noodzakelijk geachte solvabiliteit. ZLM heeft de doelsolvabiliteit vastgesteld op 170% van de SCR. Een opslag van 70% van de SCR geeft een buffer voor vertrouwen en zekerheid waar ZLM zich als Onderlinge comfortabel bij voelt. De solvabiliteitsratio eind 2020 komt uit op 440% en is daarmee uitstekend te noemen.

	2020	2019
Doelsolvabiliteit (=170% van SCR)	118.238	108.897
Voor SCR in aanmerking komend vermogen	306.019	284.982
Solvabiliteitsrisico	440%	445%

ORSA

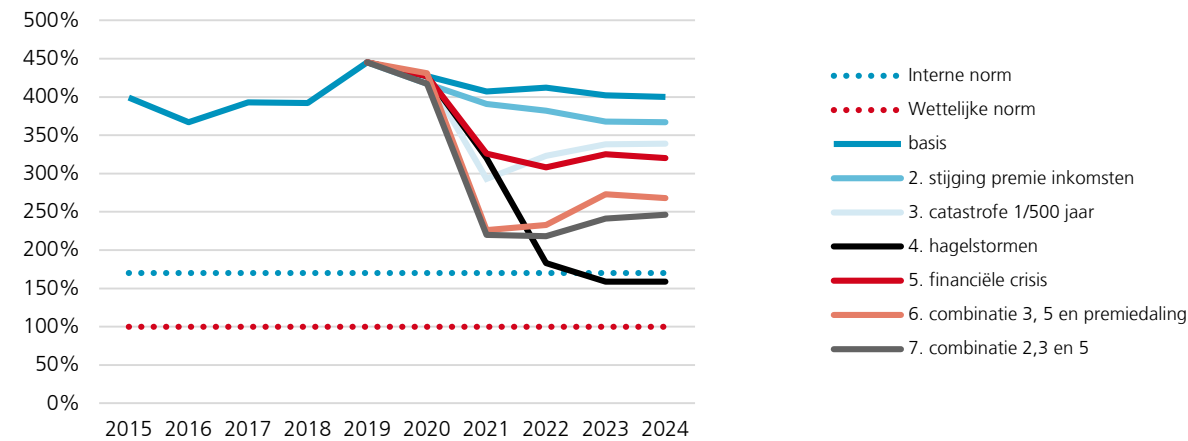
Jaarlijks bekijkt ZLM bij de ORSA (Own Risk & Solvency Assessment) of de bedrijfsactiviteiten in termen van solvabiliteit bij diverse scenario’s houdbaar zijn voor de komende jaren. De in de ORSA doorgerekende scenario’s komen voort uit de risico’s die wij onderkennen. De grootste risico’s die wij onderkennen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

- Verzekeringstechnisch risico - catastrofes
- Beleggingsrisico - beurscrash

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

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

Solvabiliteitsmarge ORSA-scenario's



KLANTEN •

De klanten van ZLM zijn de reden dat wij bestaan. Niet voor niets staat de klant daarom bij ZLM altijd op nummer één. Dit zeggen we niet alleen, dit maken wij ook iedere dag waar. In onze besluitvorming vragen wij ons telkens af: 'Wat betekent dit voor de klant?'. Op al onze facetten van onze bedrijfsvoering komt de intrinsieke motivatie van onze medewerkers terug om altijd te handelen in het belang van de klant. Uiteraard doen wij dit binnen kaders. Onze kernwaarden persoonlijk en betrouwbaar betekenen dat wij met oprechte interesse naar onze klanten luisteren, deskundig onze klant helpen en afspraken nakomen.



TEVREDEN KLANTEN

De klanttevredenheidsscore is een leidende indicator waarmee wij monitoren of wij onze belofte aan de klant waarmaken. In opdracht van het Verbond van Verzekeraars wordt ieder jaar een onderzoek gedaan naar de klanttevredenheid bij alle verzekeraars. Wij zijn er trots op dat ZLM in 2020 een 8,4 scoorde. Voor de 11e keer op rij haalden we hiermee de hoogste klanttevredenheidsscore in de verzekeringsbranche.

De werkgroep 'Overtreffen Klantverwachtingen' heeft in 2019 het idee gelanceerd dat alle medewerkers een budget krijgen om iets extra's voor klanten te doen als zij iets ingrijpends hebben meegemaakt, bijvoorbeeld een bloemetje voor een klant die een ingrijpend auto-ongeluk heeft gehad. In 2020 werd hier 416 keer gebruik van gemaakt.

EEN LERENDE ORGANISATIE

Wij zijn continue op zoek naar manieren waarop wij onze dienstverlening aan onze klanten nog verder kunnen verbeteren. Om te achterhalen waar verbetermogelijkheden liggen, gebruiken we verschillende bronnen. In de eerste plaats hebben onze

medewerkers frequent contact met onze klanten. Wij stimuleren hen om fouten met hun collega's te bespreken, en stimuleren een open cultuur waarin fouten niet worden afgestraft, maar worden gezien als een kans om onszelf te verbeteren.

In de tweede plaats nemen wij ook signalen mee uit onderzoeken (interne en externe audits, actuarial, DNB) en uit de jaarrekeningcontrole door de externe accountant. Al deze bronnen kunnen aanleiding zijn om onze dienstverlening te verbeteren.

Ondanks dat we altijd ons uiterste best doen om de klant optimaal te helpen, ontvangen wij ook klachten. De medewerkers van ZLM kunnen in dat geval, binnen bepaalde grenzen, de klant zelf een passende oplossing aanbieden. Hierdoor kunnen veel van de klachten meteen worden verholpen. Wanneer de oplossing van de klacht complexer is, dan wordt dit binnen het team besproken en opgevolgd. Bij iedere klacht kijken we wat we kunnen verbeteren.

In sommige gevallen worden de polisvoorwaarden verduidelijkt, in andere gevallen worden werkprocessen geoptimaliseerd. De directie ontvangt een uitgebreide verbeterrapportage waarin voor iedere klacht staat welke verbeteractie is ondernomen. In 2020 ontvingen we 80 directieklachten, waarvan 68% ongegrond (2019: 108 klachten, waarvan 61% ongegrond). Het grootste deel van de klachten ging over dossierbehandeling bij acceptatie, waarbij wij een nieuwe klant afwezen en over dossierbehandeling bij schade waarbij een schade niet gedekt was. Als er een klacht komt die wij ongegrond verklaren, dan proberen we zo goed mogelijk aan de klant uit te leggen wat de reden hiervan is.

IN CONTACT MET KLANTEN

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

Digitale kanalen, zoals chat en WhatsApp worden ook steeds breder ingezet. In 2020 hebben we flink geïnvesteerd in de MijnZLM omgeving, waarin klanten hun verzekeringspolissen kunnen inzien. In oktober 2020 is deze vernieuwde omgeving live gegaan.

ZLM heeft een online klantenpanel waar 1.000 klanten aan deelnemen. Regelmatig worden vraagstukken aan dit klantenpanel voorgelegd om te polsen hoe zij tegen zaken aankijken. In 2020 is bijvoorbeeld een vraag voorgelegd over de verschillende rubrieken van het ZLM Magazine.

Dit ZLM Magazine ontvangen alle klanten twee keer per jaar. Hierin vertellen wij over actuele relevante ontwikkelingen binnen en buiten ZLM en komen klanten en medewerkers aan het woord over zaken die hen bezighouden.

NIEUWE EN VERBETERDE PRODUCTEN

ZLM is een verzekeraar die anticipeert op de behoeften van haar klanten, maar behoudend te werk gaat bij het introduceren van nieuwe producten. Na een zorgvuldig beoordelingsproces, ook wel PARP genoemd, kan een nieuw product worden gelanceerd of bestaande producten worden aangepast.

In dit proces letten we onder andere op de behoeften van de doelgroep, het verwacht rendement, wet- en regelgeving en nut en begrijpelijkheid van de verzekering. In 2020 zijn alle producten via dit proces geoptimaliseerd.

DIRECTE SCHADEAFHANDELING

In december 2020 heeft het Verbond van Verzekeraars tijdens de ALV de introductie van een Directe Schadeafhandeling per 1 juli 2021 goedgekeurd. Met de Directe Schadeafhandeling kunnen verzekerden met een motorvoertuig zich wenden tot hun eigen verzekeraar als zij worden aangereden door een aansprakelijke derde. Dit is nieuw voor Wettelijke Aansprakelijkheid en Beperkt Casco verzekerden. Voorlopig geldt dit enkel nog voor materiële schade. Wij ondersteunen dit initiatief van harte aangezien wij onze klanten hierdoor nog beter van dienst kunnen zijn.

FRAUDEBEHEERSING

Het onderlinge karakter van ZLM betekent voor ons solidariteit, risico's samen delen en handelen vanuit vertrouwen. We gaan uit van eerlijke klanten. Toch zijn er helaas klanten die van ons vertrouwen misbruik maken, en verzekeringsfraude plegen. Wij willen onze klanten beschermen tegen deze kleine groep, omdat onterechte uitkeringen of onaanvaardbare risico's ervoor zorgen dat anderen hiervoor de prijs betalen. Daarom hebben wij een team van fraudemedewerkers en een Coördinator Fraudebeheersing die verzekeringsfraude opspoor en zijn al onze medewerkers die klantcontact hebben opgeleid om fraudesignalen te herkennen. In 2020 zijn 238 nieuwe (potentiële) fraudegevallen gesignaleerd (in 2019: 279), waarvan 189 bij acceptatie en 49 bij schadebehandeling.

GRATIS VERHAALSBIJSTAND

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

MEDEWERKERS

ZLM heeft twee belangrijke strategische pijlers: tevreden klanten en tevreden medewerkers. Wij zijn ervan overtuigd dat wanneer onze medewerkers tevreden zijn over hun werk, zij samen zorgen voor tevreden klanten. Onze medewerkers vormen de kern van onze organisatie, daarom is het voor ons ook vanzelfsprekend dat we tot het uiterste gaan om tevreden medewerkers te hebben. Onze kernwaarden persoonlijk en betrouwbaar zijn daarbij de leidraad voor het HR-beleid van ZLM. Hiermee willen we een cultuur uitdragen die bijdraagt aan integriteit en vertrouwen, en die ons helpt in het bereiken van onze strategische doelen.

FOCUS OP TEVREDEN MEDEWERKERS

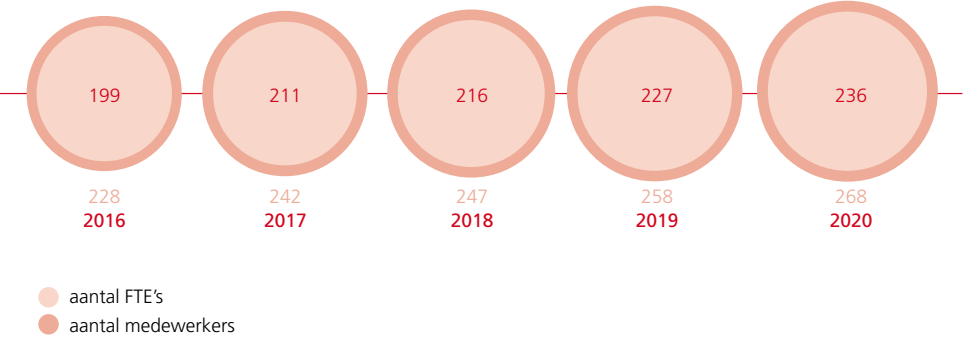
Dat onze medewerkers onze aanpak waarderen blijkt uit de uitkomsten van het medewerkerstevredenheid onderzoek. Wij denken dat die hoge medewerkerstevredenheid vooral voortkomt uit onze persoonlijke aanpak, het ontbreken van commerciële targets en het geven van veel vrijheid. Vanaf eind 2019 zijn we de medewerkerstevredenheid per kwartaal gaan meten, in plaats van om het jaar. We wilden meer zicht hebben op trends en patronen en dat op groepsniveau. Hierdoor zijn we beter in staat om teams te helpen hun medewerkers te ondersteunen waarbij we naar een aantal onderwerpen kijken:

- Vitaliteit
- Loopbaanontwikkeling
- Werkplezier
- Werk- en privébalans

In 2020 is gewerkt aan de voorbereiding van een zogenaamde financiële foto: medewerkers worden in de gelegenheid gesteld om hun financiële situatie in beeld te brengen, met name in relatie tot het pensioen. Vanaf 2021 kent ook ZLM een beschikbare premieregeling. Via pensioenwebinars hebben we alle medewerkers hierover ingelicht. Helaas was het vanwege de coronamaatregelen niet mogelijk om fysieke bijeenkomsten te organiseren.

OPBOUW PERSONEELSBESTAND

Door de groei van het aantal klanten is ook het aantal medewerkers toegenomen. Op 31 december 2020 waren er 268 (234 fte) medewerkers in dienst bij ZLM.



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

	2020	2019
Directie	2	2
Kwaliteit, sleutelfuncties en secretariaat	11	11
Advies & Acceptatie	52	49
Financiën & Facilitair	16	13
Informatiemanagement	31	30
Marketing & Communicatie	7	7
Schade	80	80
Stichting Rechtsbijstand ZLM	36	34
ZLM Preventiefonds BV	1	1
	236	227

DIVERSITEIT

ZLM gelooft in gelijke kansen voor iedereen en in diversiteit in de breedste zin van het woord. Om die reden is er geen apart diversiteitsbeleid gericht op specifieke doelgroepen zoals vrouwen of mensen met een andere culturele achtergrond. Als er een vacature vrijkomt in de directie of in het managementteam wordt gekeken naar de balans tussen mannen en vrouwen en is het streven om bij gelijke geschiktheid een vrouw te benoemen.

De verdeling tussen mannen en vrouwen is als volgt:

	2020		2019	
	Man	Vrouw	Man	Vrouw
RvC	3 (60%)	2 (40%)	3 (60%)	2 (40%)
Directie	2 (100%)	0 (0%)	2 (100%)	0 (0%)
Afdelingshoofden	6 (100%)	0 (0%)	6 (100%)	0 (0%)
Teamleiders	10 (71%)	4 (29%)	10 (71%)	4 (29%)
Overig	97 (39%)	149 (61%)	90 (38%)	146 (62%)

De gemiddelde leeftijd van alle medewerkers is 40 jaar (2019:39 jaar). Het gemiddelde aantal dienstjaren is 12.



'Rustig op de weg'

Het anders zo volle parkeerterrein bij de ZLM-kantoren zag er in 2020 meestal zo uit. Vrijwel leeg, net als de fietsenstallingen. De vervoersmiddelen bleven thuis. Dat merkten we ook aan het aantal schademeldingen. Er zijn in 2020 veel minder motorrijtuigenschades gemeld.

HOE WERKEN WIJ AAN ONZE MEDEWERKERSTEVREDENHEID?

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

GEZONDHEID & ENERGIE (VITALITEIT)

Nadat we in 2015 zijn gestart met een fitheidsprogramma (ZLiMfit), hebben we in 2019 een app (Tsuru) gelanceerd waarin we op een toegankelijke manier medewerkers proberen te stimuleren gezond(er) te leven. In 2020 hebben we dit traject afgerond. Daarnaast bieden we medewerkers kennismakingssessies aan met verschillende sporten, zoals hardlopen, mountainbiken en bootcampen. Helaas zijn veel van deze activiteiten als gevolg van de coronabeperkingen niet doorgegaan. Wel zijn er video's gemaakt met voorbeeldoefeningen en met de medewerkers gedeeld om vitaal te blijven in een thuiswerksituatie.

Ook in de arbeidsomstandigheden op kantoor proberen we vitaliteit te stimuleren. We bieden medewerkers op kantoor een gratis gezonde lunch aan en alle medewerkers hebben een zit/stabureau. Medewerkers die wilden stoppen met roken hebben we hierbij begeleiding aangeboden. Ook geldt de regel dat er niet structureel wordt overgewerkt. Wanneer dit in piekperiodes toch nodig is, dan passen we de planning er op aan.

Als gevolg van de uitbraak van het coronavirus zijn wij overgestapt op het thuiswerken. In januari 2020 was net het project Werkplek 2020 afgerond. Dat stelde ons in staat om binnen één week ruim 200 medewerkers thuis aan het werk te hebben. Toen later het jaar bleek dat thuiswerken nog wel maanden ging duren, hebben we onze medewerkers ook thuis voorzien van een kwalitatief goede stoel en een zit/stabureau.

Aan de betrokkenheid van de thuiswerkende medewerkers is blijvend gewerkt:

- We hebben alle medewerkers een doos eieren bezorgd met een recept voor een cake;
- Een bosje bloemen is rondgebracht door onze medewerkers van Facilitair;
- Er zijn video opnamen gemaakt waarin diverse thuiswerkplekken van collega's in beeld zijn gebracht en via ons intranet OnderonZ met iedereen gedeeld;
- Elke medewerker heeft een thuiswerkbox gekregen.

Vanaf het begin van het thuiswerken zijn vergoedingen verstrekt ter dekking van de kosten. Er is een thuiswerkprotocol opgesteld waarbij wij als werkgever flexibiliteit willen laten zien richting medewerkers door hen de ruimte te geven om meer pauzes te nemen.

De medewerkerstevredenheid heeft in 2020 nauwelijks geleden onder het thuiswerken. Wel missen vrijwel alle medewerkers de collega's en de goede sfeer op het kantoor. Met name de telefoongroepen ervaren een toename van werkdrukbeleving.

Niettemin was het ziekteverzuim in 2020 opnieuw erg laag.

	2020	2019	2018	2017	2016
Aantal verzuimdagen	2.647	2.520	2.567	1.996	2.304
Ziekteverzuim totaal %	2,73	2,66	3,21	2,59	2,96
Meldingsfrequentie	0,68	0,97	1,03	1,12	1,26

Naast de initiatieven die hiervoor genoemd zijn, gaan we ook met medewerkers persoonlijk in gesprek over de mogelijkheden om het ziekteverzuim terug te dringen. Medewerkers kunnen op maat gemaakte begeleiding ontvangen, zoals bijvoorbeeld een lifecoach of anonieme ondersteuning in geval van psychische problemen.

KENNIS & KUNDE (LOOPBAANONTWIKKELING)

De bedrijfsactiviteiten van ZLM vragen om hoogopgeleide medewerkers, die op de hoogte zijn van relevante ontwikkelingen. Daarom vinden wij het belangrijk dat medewerkers zich continu blijven ontwikkelen. Iedere medewerker maakt een persoonlijk ontwikkelplan waarin onder andere de opleidingsbehoefte in kaart wordt gebracht. Naast externe opleidingen die medewerkers kunnen volgen is er ook een intern e-learning pakket met korte trainingen op allerlei terreinen waar medewerkers in eigen tempo gebruik van kunnen maken. Vanwege coronabeperkingen hebben een aantal geplande opleidingen in 2020 niet kunnen plaatsvinden. De uitgaven aan opleidingen waren als volgt:

	2020	2019	2018	2017	2016
Totaal uitgaven opleidingen	€ 296.000	€ 383.000	€ 308.000	€ 437.000	€ 355.000
Aantal medewerkers	268	258	247	242	228
Gem. per medewerker	€ 1.104	€ 1.484	€ 1.247	€ 1.805	€ 1.557

In 2019 is onder begeleiding van een extern bureau een workshop gehouden over de toekomst van werk, en de gevolgen daarvan voor de competenties van de medewerker van de toekomst. Eén van de uitkomsten was dat in de afgelopen tien jaar functies van inhoud zijn veranderd en dat zeker ook blijven doen in de komende tien jaar. En hoe zijn we daarop voorbereid? Zeker ook als de opkomst van de zelfsturende auto wellicht tot gevolg heeft dat er minder schadebehandelaars nodig zijn. In 2020 is dit onderwerp verder uitgewerkt via de werkgroep Duurzame Inzetbaarheid waar medewerkers uit alle geledingen van de organisatie in zijn vertegenwoordigd.

MOTIVATIE & BETROKKENHEID (WERKPLEZIER)

Omdat betrokken medewerkers tot betere bedrijfsvoering en hogere klanttevredenheid leidt, wil ZLM graag bevlogen en betrokken medewerkers. Inspraak van medewerkers in het beleid is hierbij belangrijk. Omdat we een platte organisatie zijn, zijn de communicatielijnen kort.

In 2019 is een nieuw intranet (OnderonZ) gelanceerd dat gebruikt wordt om medewerkers op de hoogte te brengen over nieuwe ontwikkelingen, hun input en feedback daarop te vragen en meer interactie tussen medewerkers te faciliteren. In 2020 is OnderonZ verder ontwikkeld tot een volwaardig communicatieplatform binnen ZLM.

Omdat de inmiddels traditionele lunchsessies (medewerkers lunchen dan met directie en worden bijgepraat over allerlei ontwikkelingen) als gevolg van corona niet plaats konden vinden, is er voor gekozen om online sessies te beleggen die begin 2021 plaatsvonden. Er is gesproken over het te realiseren Veiligheidspark, de uitbreiding van het kantoor, diverse HR-zaken, het pensioen en een update van ons strategisch plan.

WERK & PRIVÉ BALANS

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

P&O CYCLUS

Jaarlijks voert de leidinggevende met de medewerker een evolutiegesprek. Hierin wordt onder andere aandacht besteed aan de hierboven genoemde vier onderwerpen. Er worden concrete afspraken gemaakt. Een vast onderdeel hiervan is het opleidingsplan waarbij het accent kan liggen op kennis of op vaardigheden. Zeker bij nieuwere medewerkers wordt tussentijds regelmatig geëvalueerd. Aan het eind van het jaar vindt het beoordelingsgesprek plaats.

In 2019 is een nieuw HR-systeem van Visma geïmplementeerd. Medewerkers kunnen via dit systeem verlof aanvragen, ziekmeldingen doorgeven, salarisstroken bekijken, gegevens inzien en declaraties indienen. Dit systeem is ook in een app beschikbaar voor de medewerkers. In 2020 zijn er kleine aanpassingen aangebracht. We zijn tevreden over dit systeem en willen in de toekomst hier nog meer mogelijkheden uit halen.

ONDERNEMINGSRAAD

ZLM heeft een OR waarmee de betrokkenheid en inspraak wordt vergroot. In 2020 heeft de directie met de OR onder andere over de volgende onderwerpen gesproken:

- Pensioenen (overgang van toegezegde uitkering naar een beschikbare premieregeling)
- Thuiswerkprotocol en alle regelingen/vergoedingen rondom het thuiswerken
- Herinrichting organisatie
- Arbeidsvoorwaardenhandboek

De directie en de OR zijn zeer tevreden over de samenwerking en de rol die de OR speelt in het bereiken van de strategische doelen. De OR kreeg in 2020 in totaal 2 adviesaanvragen en 9 instemmingsverzoeken.

Adviesaanvragen:

- Vitaliteitsverlof
- Herinrichting organisatie

Instemmingsverzoeken:

- Integriteitsregelingen
- Nieuw hoofdstuk arbeidsvoorwaardenhandboek – Privacy
- Herinrichting Servicedesk IM
- (tekstuele) aanpassing personeelshypotheek
- Thuiswerkprotocol
- Nieuwe uitvoering RI&E per 2021
- Compliance & Integriteitsbeleid en Gedragscode
- E-learning
- Pensioenregeling omzetten naar beschikbare premieregeling vanaf 1 januari 2021

BIJDRAGE AAN DE SAMENLEVING.

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

ONDERSTEUNING PROJECTEN

Een werkgroep van 9 medewerkers van ZLM beoordeelt de aanvragen voor financiële ondersteuning. In 2020 kwam deze werkgroep vijf keer bij elkaar. Het MVO-budget bedraagt € 50.000 per jaar. Voor de beoordeling van de aanvragen heeft de werkgroep richtlijnen opgesteld. Eén van de richtlijnen is dat het goede doel binnen Zeeland of Brabant moet vallen. Daarnaast zoekt de werkgroep bij het beoordelen van de aanvragen aansluiting bij het ESG-beleggingsbeleid van ZLM:

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

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

Donaties vanuit het fonds

In 2020 ontvingen 60 goede doelen een donatie vanuit het fonds, waaronder alle voedselbanken in de provincies Zeeland en Brabant. Gedurende de eerste lockdown bleek uit diverse berichten in de media dat de voedselbanken het zwaar hadden. Daarom ontvingen alle 21 voedselbanken vanuit het fonds ieder een donatie van € 1.000,-.

VRIJWILLIGERSACTIVITEITEN

In 2019 is besloten de activiteiten van de werkgroep uit te breiden met de coördinatie en stimulering van vrijwilligerswerk onder de medewerkers. Voor vrijwilligersactiviteiten georganiseerd door de werkgroep stelt ZLM een budget van 4 uur maatschappelijk verlof per jaar beschikbaar. De helft van de bestede tijd is eigen tijd en het andere deel komt uit het budget. Het plan was om in 2020 vier activiteiten voor de bewoners van verzorgingstehuis Ter Valcke te organiseren waar onze medewerkers aan deel konden nemen. Als gevolg van corona is het bij één activiteit gebleven.

NIBUD-TRAINING HELPEN MET GELDZAKEN

Vanuit het Verbond van Verzekeraars in samenwerking met het NIBUD is er een training georganiseerd om medewerkers van verzekeraars op te leiden tot Vrijwilliger Geldzaken. Mede door corona kunnen mensen het financieel zwaarder hebben. Medewerkers kunnen met deze training hulp bieden aan mensen in hun eigen omgeving door bijvoorbeeld geldzorgen bespreekbaar te maken, helpen met het creëren van overzicht en met het maken van juiste financiële keuzes. De werkgroep heeft binnen ZLM aandacht gevraagd voor deze training en de aanmeldingen gecoördineerd.

SOS DOCKWIZE

In 2020 heeft ZLM € 60.500,- bijgedragen aan SOS Dockwize programma. SOS staat voor Snel Ondernemers Support, waarbij een team van experts aan de slag gaat met Zeeuwse ondernemers die aan dit programma deelnemen om ervoor te zorgen dat zij de corona-crisis overleven en er sterker uit te komen. Het is een intensief programma waarbij ondernemers individueel worden begeleid in het geven van inzicht in hun huidige situatie en financiële mogelijkheden, in het geven van concrete handvatten en ideeën om de schade te beperken, en om samen met de ondernemers aan een positieve toekomst te bouwen door middel van een concreet actieplan.

ZEEUWS PARTICIPATIE FONDS

ZLM ziet haar bijdrage aan het Zeeuws Participatie Fonds (ZPF) ook als een bijdrage aan de samenleving. ZLM neemt voor € 822.000 deel in dit fonds. Dit fonds, waarin naast ZLM ook de Provincie Zeeland en andere ondernemingen participeren, heeft inmiddels een forse omvang en voorziet startende en doorstartende bedrijven in Zeeland van hoog risicodragend kapitaal.

ACTIE VOEDSELBANKEN

Gedurende de eerste lockdown bleek uit diverse berichten in de media dat de voedselbanken het zwaar hadden. Daarom ontvingen alle 21 voedselbanken in Zeeland en Brabant vanuit het fonds een donatie van € 1000,-.

PREVENTIE •

Het oude spreekwoord ‘Voorkomen is beter dan genezen’ is ook van toepassing op verzekeringen. Wanneer er een schade is waarvoor onze klanten verzekerd zijn, dan willen we zo snel en adequaat mogelijk tot uitkering over gaan. Maar wanneer de schade kan worden voorkomen, dan heeft onze klant daar ook baat bij. In geval van een brand gaan vaak persoonlijke eigendommen verloren, die met geld niet kunnen worden gecompenseerd. En een ongeval gaat vaak met fysiek en mentaal leed gepaard. Daarom vinden wij het belangrijk dat wij onze klanten helpen om schade te voorkomen. Dit doen wij op verschillende manieren. Het ZLM Preventiefonds coördineert de preventie-activiteiten en is actief op zoek naar activiteiten en partnerships die door ZLM kunnen worden ondersteund. In 2020 ondervonden de preventie activiteiten veel hinder van de COVID-19 maatregelen. Hierdoor hebben we helaas veel preventie trainingen en activiteiten moeten uitstellen of annuleren. Desondanks zijn de volgende preventieactiviteiten ontplooid.

GRIP EN JUNIOR GRIP

Stichting Trials biedt per 1 januari 2020 geen Trials trainingen meer aan. Dit initiatief is stopgezet door het Verbond van Verzekeraars. ZLM vindt deze jongeren trainingen echter belangrijk en heeft daarom besloten deze zelf aan te gaan bieden onder de naam GRIP en Junior GRIP. Junior GRIP is een verkeerseducatieproject in samenwerking met ROVZ (Regionaal Orgaan Verkeersveiligheid Zeeland) gericht op middelbare scholieren in de leeftijd van 14-17 jaar. In dit project kunnen jongeren zelf achter het stuur zitten en ervaren welk invloed passagiers hebben op de verkeersveiligheid. Op deze manier wil ZLM hen meer bewust maken van de risico's in het verkeer. In 2020 heeft Junior GRIP niet kunnen plaatsvinden als gevolg van COVID-19. GRIP richt zich op jonge automobilisten in de leeftijd 18-27 jaar. Het aanbod van de GRIP trainingen is eveneens beperkt gebleven. Er hebben 105 personen kunnen deelnemen.

RIJVAARDIGHEIDSTRAININGEN

Ieder jaar organiseren wij rijvaardigheidstrainingen voor verschillende doelgroepen. Het aanbod hiervan is in 2020 beperkt gebleven, velen hebben we noodgedwongen moeten annuleren. In 2020 zijn er 6 caravantrainingen georganiseerd, 6 verkeerspraktijkdagen voor 65-plussers, 4 campertrainingen, 2 motortrainingen en 2 Auto te Water trainingen. De deelnemers betalen zelf een kleine bijdrage.

VEILIGHEIDSPARK

In 2018 heeft ZLM besloten om een perceel naast het kantoor te kopen om daar een Veiligheidspark te realiseren. Op dit park kunnen we verschillende trainingen geven en wordt het mogelijk om veel te ervaren en te beleven. In 2020 zijn alle bestemmingsplanwijzigingen aangevraagd. Tevens is verder invulling gegeven aan de gewenste functionaliteiten van het gebouw en de architectonische vormgeving. De planning is dat in 2021 wordt gestart met de bouw en dat in 2022 het park in gebruik wordt genomen. Het Veiligheidspark zal ook voor niet-klanten beschikbaar zijn, bijvoorbeeld voor trainingen voor scholieren.

SOCIAL MEDIA

Via verschillende social media kanalen wil ZLM zo veel mogelijk mensen bereiken met aandacht voor preventie. Voorbeelden hiervan zijn Twitter, Instagram en Facebook berichten over ruiten krabben, bandenspanning, onttegenen van de tuin en kinderzitjes in de auto. Ook in het ZLM Magazine en in de e-mail nieuwsbrief wordt aandacht besteed aan preventie.

SAMENWERKING MET ANDERE PARTIJEN

We werken veel samen met ROVZ (Regionaal Orgaan Verkeersveiligheid Zeeland) en zijn aangesloten bij het landelijke MONO-convenant. In juni 2020 hebben we samen met de brandweer

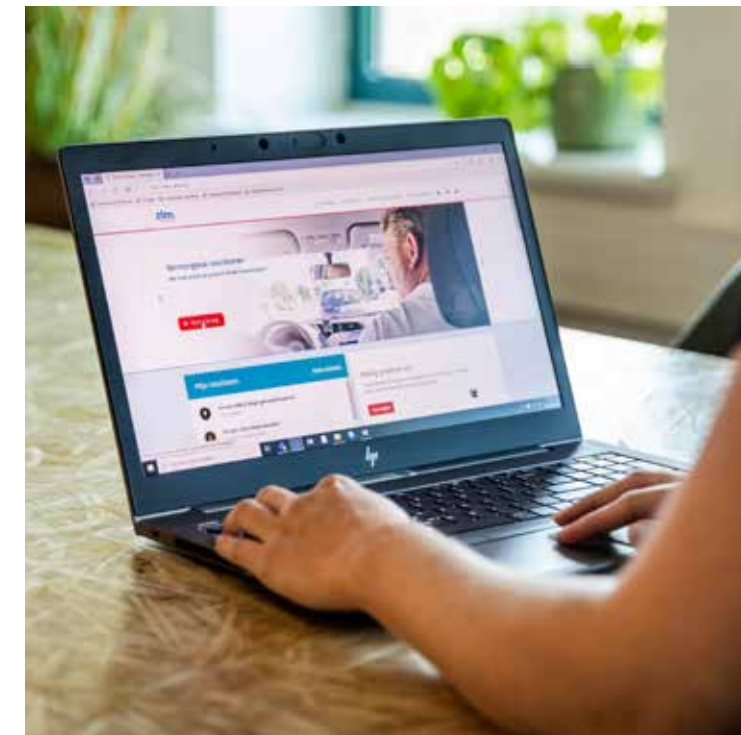
van Zeeland Veilig (Veiligheidsregio) een tweetal preventievideo's opgenomen om consumenten te adviseren op het gebied van brandveilig wonen. Het betreft: 'Wat te doen bij vlam in de pan' en 'Rook en koolmonoxidemelders'.

Jaarlijks bezoeken we de bijeenkomsten van de Provincie Brabant over het Brabants Verkeersveiligheidsplan. En met ingang van 2019 is ZLM lid van de Raad van Advies van de landelijke stichting S.A.F.E. (Stichting Aanpak Fiets- en E-bikediefstal) die zich inzet om het aantal fietsdiefstallen terug te dringen, de aangiftebereidheid te verhogen en de economische en sociale schade terug te dringen.

PILOT E-DRIVER

We willen meer klanten bereiken om de rijvaardigheid en verkeersveiligheid te bevorderen. Naast de fysieke trainingen zijn daarom ook digitaal trainingen via e-learning aangeboden in 2020. De pilot die in het najaar van 2019 is gestart is in 2020 gecontinueerd. De samenwerking met e-Driver en het gebruik van hun online platform voor het opfrissen van verkeerskennis van automobilisten was een succes.

Ruim 2.000 klanten hebben aan de pilot meegedaan en tezamen hebben ze ruim 16.000 trainingen gevolgd. Daarom zal in 2021 dit initiatief worden aangeboden aan al onze klanten.



DUURZAAM EN VERANTWOORD BELEGGEN •

ZLM wil met haar beleggingsportefeuille van € 366 miljoen bijdragen aan het creëren van positieve maatschappelijke impact. Naast de financiële aspecten nemen wij daarom milieu-, sociale en governance-aspecten (ESG) mee in onze beleggingskeuzes. Wij geven hier concreet invulling aan met ons ESG-beleggingsbeleid. Met dit beleid onderschrijven wij de Code Duurzaam Beleggen en het IMVO-convenant.

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

Voor de implementatie van het ESG-beleid sluiten wij aan bij de inspanningen van Kempen Capital Management, onze fiduciair manager aan wie wij het beheer van onze beleggingen hebben uitbesteed. Wij volgen deze aanpak vanuit de overtuiging dat een gezamenlijke aanpak efficiënter is en tot meer impact leidt. Wij toetsen of de ESG-activiteiten van de fiduciair manager voldoende zijn en aansluiten bij ons beleid. Indien nodig sturen wij bij. De fiduciair manager beschikt over specialisten ten aanzien van verantwoord beleggen die ons direct of indirect assisteren bij het uitvoeren van het ESG-beleid voor onze beleggingen die zij onder beheer heeft.

DOELSTELLING

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

GOVERNANCE

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

De beleggingscommissie had in 2020 de volgende samenstelling:

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

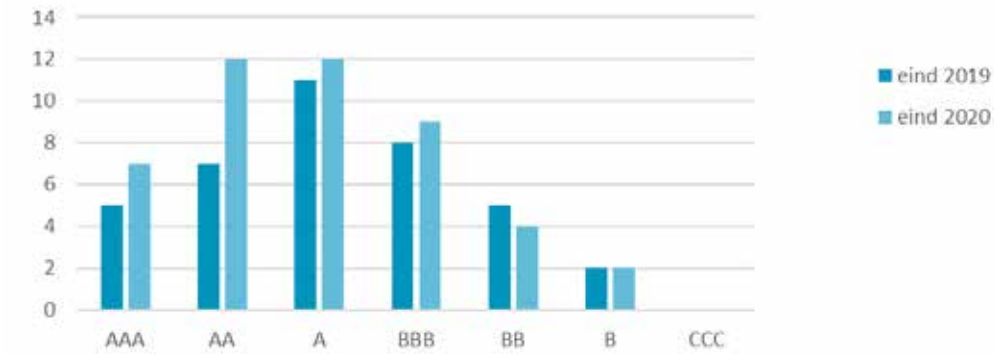
UITVOERING

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

Screening

Op kwartaalbasis worden onze beleggingen in aandelen en bedrijfsobligaties op look through basis gescreend. De screening vindt plaats op basis van uitsluitingscriteria, ESG-ratings en UN Global Compact criteria conform MSCI ESG Research. De MSCI ESG ratings zijn ontworpen om investeerders een beeld te geven van de ESG-risico's waaraan bedrijven blootgesteld staan en hoe zij hier mee omgaan. Bedrijven worden beoordeeld op basis van een aantal thema's, zoals CO2-uitstoot, bedrijfsethiek en werkomstandigheden. De uitkomst wordt vervolgens afgezet tegen het gemiddelde van de industrie. Hieruit volgt een score tussen AAA (hoogste score) en CCC (laagste score). De verdeling van de portefeuille naar de ESG-ratings was eind 2020 in vergelijking met eind 2019 als volgt:

ESG Rating (% van de totale portefeuille)



Uitsluiting

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

ZLM past uitsluiting toe op controversiële wapens (productie van clustermunitie, kernwapens en landmijnen). Op onze website is een lijst opgenomen van de bedrijven waarin we, op basis van dit uitsluitingscriterium, niet beleggen.

Daarnaast worden bedrijven die de principes van de United Nations Global Compact ernstig schenden zoveel mogelijk uitgesloten. Identificatie door MSCI ESG Research is hierbij leidend. Indien een dergelijke onderneming in een beleggingsfonds is vertegenwoordigd, wordt met de fondsmanager een dialoog gestart met het doel om die positie te verkopen

Dialogo en stemmen

Onze vermogensbeheerder voert een actieve en continue dialoog met fondsmanagers over het ESG beleid, en probeert via stemmen bij aandeelhoudersvergaderingen invloed uit te oefenen op verduurzaming van het beleid van organisaties. Dit wordt ook wel actief aandeelhouderschap genoemd.

Het voeren van dialoog betekent in ons geval dat de fiduci r manager direct met individuele bedrijven gesprekken voert om tot een duurzamer ondernemingsbeleid te komen. Ondernemingen die op de uitsluitingslijst staan, die een zeer lage ESG-rating hebben of die een UNGC-fail hebben, zijn onderdeel van de dialoog. Er wordt ook aangesloten bij collectieve engagementtrajecten waar institutionele beleggers en/of belangenorganisaties gezamenlijk een verbetering van het beleid met betrekking tot maatschappelijk verantwoord ondernemen bij bedrijven of overheden proberen te realiseren. Indien de engagement aanpak niet helpt om een onderneming tot een beter ESG-beleid te brengen dan kan besloten worden om de onderneming ook op de uitsluitingslijst te plaatsen. Een belegging in de onderneming wordt dan uitgesloten tot het moment dat er voldoende verbeteringen zichtbaar zijn.

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

Impact beleggen en ‘do good’

Impact beleggen is een investering in thema’s of bedrijven die een oplossing bieden op een specifiek duurzaamheidsvraagstuk. Naast financieel rendement wordt ook gestreefd naar sociaal en/of ecologisch rendement. Vaak wordt een thema gerelateerd aan   n van de 17 Duurzame Ontwikkelingsdoelen van de VN (de Sustainable Development Goals, de SDG’s). Sinds 1 juli 2019 heeft ZLM zich in het kader van het ESG-beleggingsbeleid aangesloten bij de Global Impact Pool. Deze pool heeft als doel om met beleggingen niet alleen financie le, maar ook maatschappelijke impact te maken. Eind 2020 heeft ZLM   15,8 miljoen ge nvesteerd in de Global Impact Pool. Met deze investering hebben we de volgende impact gerealiseerd.

8

Eerlijk werk & arbeidsomstandigheden



Duurzame ontwikkeling van het MKB en het scheppen van fatsoenlijke banen met eerlijke arbeidspraktijken zijn essentieel voor de uitbanning van armoede.

Impactresultaat

✓ 550 mensen ondersteund door werkgelegenheid

✓ 22.600 kleine boeren ondersteund die produceren op 19.000 gecertificeerde hectares en ontvangen gemiddeld \$ 3.000,-

12

Verantwoorde consumptie en productie



Circulaire economie

Zorg voor duurzaam beheer en effici nt gebruik van natuurlijke hulpbronnen. Door duurzame consumptie- en productiemethoden, ‘meer en beter doen met minder’, de degradatie en de vervuiling gedurende de hele levenscyclus te verminderen.

Impactresultaat

✓ 34.000 kg afval vermeden oftewel afval geproduceerd door 72 mensen per jaar.

3

Goede gezondheid en welzijn



Goede gezondheid & welzijn

Verzeker een goede gezondheid en promoot welvaart voor alle leeftijden. ‘Gezondheid is essentieel voor duurzame ontwikkeling’, stellen de Verenigde Naties.

Impactresultaat

✓ 63.500 mensen bereikt met (verbeterde) gezondheidszorgdiensten

✓ 67.000 mensen bereikt met (verbeterde) financie le diensten

✓ 240.000 m  water bespaard tijdens de levensduur van zonne- en windprojecten in constructie oftewel waterverbruik van 4.580 mensen per jaar.

7

Betaalbare duurzame energie



Klimaat

Energie is verantwoordelijk voor ongeveer 60% van de totale wereldwijde uitstoot van broeikasgassen. Het verminderen van de koolstofintensiteit van energie is een hoofddoelstelling in de klimaatdoelen.

Impactresultaat

✓ 770 minder auto’s op de weg per jaar oftewel 1.200 ton CO  emissies vermeden

✓ 1.015 Nederlandse huishoudens voorzien van duurzame energie, oftewel 3.085 MWh duurzame energie gegenereerd.

6

Schoon water en sanitair



Goede gezondheid & welzijn

Verzeker een goede gezondheid en promoot welvaart voor alle leeftijden. ‘Gezondheid is essentieel voor duurzame ontwikkeling’, stellen de Verenigde Naties.

Impactresultaat

✓ 63.500 mensen bereikt met (verbeterde) gezondheidszorgdiensten

✓ 67.000 mensen bereikt met (verbeterde) financie le diensten

✓ 240.000 m  water bespaard tijdens de levensduur van zonne- en windprojecten in constructie oftewel waterverbruik van 4.580 mensen per jaar.

KLIMAAT

Klimaat is een belangrijk maatschappelijk thema met materi le impact op de beleggingen. De financie le sector heeft via de zogeheten klimaat-commitments toegezegd een bijdrage te leveren aan het klimaatdoel in het klimaatakkoord. In ons ESG Jaarverslag geven wij inzicht over de klimaatimpact van de beleggingen in aandelen en bedrijfsobligaties.

45

Directieverslag

FINANCIËLE RESULTATEN •

ALGEMEEN

Het boekjaar 2020 is afgesloten met een positief resultaat voor belasting van € 29,5 miljoen. Dit resultaat bestaat uit een technische resultaat van € 18,5 miljoen en een niet-technisch resultaat van € 11,0 miljoen. Het resultaat is € 5,9 miljoen lager dan het resultaat over 2019, maar opnieuw erg goed. Terwijl het mooie resultaat in 2019 hoofdzakelijk kwam door de hoge beleggingsresultaten is het resultaat over 2020 toe te rekenen aan een heel goed verzekeringsresultaat op de WA en Casco portefeuille. Dit positieve resultaat komt door lagere schadeaantallen die het gevolg zijn van minder verkeer op de weg in coronatijd en waarschijnlijk ook door het verlagen van de maximumsnelheid op de snelwegen naar 100 kilometer per uur.

Verzekeringstechnisch gezien was 2020 dus een heel goed jaar. De combined ratio voor alle verzekeringsbranches komt uit op 85,9%. Met uitzondering van Rechtsbijstand hebben alle branches een positief resultaat. De branche brand is echter wel de som van een positief resultaat op Inboedel en een negatief resultaat op Woonhuis.

Voor 2020 zijn in onderstaande tabel de schaderatio's en netto combined ratio's opgenomen

	Schaderatio		Combined ratio	
	2020	2019	2020	2019
Motorrijtuigen WA	67,7%	86,9%	92,6%	110,4%
Motorrijtuigen Casco	51,1%	65,7%	76,4%	89,5%
Ongevallen en ziekte	26,0%	23,4%	52,3%	48,2%
Brand	63,7%	51,2%	90,4%	76,5%
AVP	59,3%	64,5%	86,2%	90,0%
Rechtsbijstand	83,2%	74,1%	110,8%	100,4%

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 2020.

TECHNISCH RESULTAAT

De ontwikkeling van het geconsolideerde technisch resultaat (resultaat schadeverzekering) ten opzichte van 2019 vertoont het volgende beeld:

	2020	2019	verschil
Technisch resultaat	€	€	€
Motorrijtuigen WA	3.983	-5.006	8.989
Motorrijtuigen Casco	7.904	3.458	4.446
Ongevallen en ziekte	4.088	3.978	110
Brand	2.575	5.741	-3.166
AVP	568	395	173
Rechtsbijstand	-259	174	-433
	18.859	8.740	10.119

BATEN

In 2020 zette de groei van de bruto premie verder door. In totaal steeg de bruto-premie van € 132,4 miljoen naar € 134,1 miljoen, een groei van 1,3%. De totale baten stegen met € 3,8 miljoen ten opzichte van 2019 tot € 127,7 miljoen. De verdiende premie eigen rekening is ten opzichte van 2019 met 3,1% toegenomen. De aan de technische rekening toegerekende beleggingsopbrengsten zijn iets hoger dan in 2019. In 2020 zijn de beleggingsopbrengsten, net als in 2019, toegerekend op basis van een rentepercentage van 0,25%.

Per 1 januari 2020 zijn we gestopt met het verzekeren van tractoren, landbouwwerktuigen en heftrucks voor eigen rekening en risico. Het premievolume ging hierdoor met € 1,7 miljoen omlaag. Het aantal verzekerde voertuigen steeg in 2020 met 441 tot 289.557. Dit lijkt een geringe stijging, maar per 1 januari 2020 zijn er 8.458 polissen van tractoren, landbouwwerktuigen en heftrucks vervallen. De groei is dus eigenlijk aanmerkelijk groter. Het aantal WA-dekkingen nam, zonder te kijken naar de 7.210 geroyeerde polissen voor de trekkers, landbouwwerktuigen en heftrucks, toe met 2%. Voor Casco komt dit percentage uit op 3,3% groei.

De verdiende premie van de branches Motorrijtuigen WA en Casco samen steeg met 0,5%. De bruto WA-premie daalde met € 0,9 miljoen (4,3%). Eind 2019 was er voor WA een premietekortvoorziening van € 1,5 miljoen gevormd. Deze is in 2020 vrijgevallen en voor 2021 is geen nieuwe voorziening gevormd.

De bruto premie Casco is met € 35,4 miljoen min of meer gelijk aan 2019 terwijl er toch 3.881 landbouwwerktuigen met een premievolume van € 1,0 miljoen bij andere verzekeraars zijn ondergebracht. Het aantal beperkt-cascodekkingen steeg met 6,5% tot 52.922. Het aantal fiets-verzekeringen is in het tweede jaar bijna verdubbeld tot 6.984. Deze verzekeringen worden onder de casco dekking geregistreerd.

Bij de branche Ongevallen en Ziekte is de premie op hetzelfde niveau gebleven als het jaar hiervoor. Het aantal SVI-polissen is in 2020 met 2,9% gestegen tot 208.908. 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 2020 een groei van de verdiende premie zien van 8,8%. De aanhoudende groei van het aantal polissen Woonhuis (4,4%) en Inboedel (4,5%) zorgt voor een stijging van de bruto premie. Bij de prolongatie in mei 2020 zijn geen premiewijzigingen doorgevoerd anders dan de jaarlijkse indexatie. De herverzekeringspremie voor Woonhuis en Inboedel is meegegroeid met de toegenomen verzekerde risico's en is daardoor iets hoger dan vorig jaar.

AVP (aansprakelijkheidsverzekering particulieren) heeft een groei in aantal polissen laten zien van 4,6%. Het aantal polissen Rechtsbijstand is gegroeid met 6,8%.

Het bedrag aan pakketkorting is hoger dan vorig jaar. In 2020 ontvingen 135.000 klanten, 5.000 meer dan in 2019, een bedrag van in totaal € 9,3 miljoen aan pakketkorting

De ontwikkeling van de verdiende premie 2020 ten opzichte van 2019 vertoont het volgende beeld:

	2020	2019	mutatie
Verdiende premies	€	€	€
Motorrijtuigen WA	50.633	49.422	1.211
Motorrijtuigen Casco	33.554	33.692	-138
Ongevallen en ziekte	7.774	7.668	106
Brand	26.619	24.464	2.155
AVP	3.994	3.850	144
Rechtsbijstand	4.513	4.222	291
	127.087	123.318	3.769

LASTEN

De schadelast en de bedrijfskosten zijn in totaal € 6,0 miljoen lager dan in het jaar 2019. De schade eigen rekening is met € 76,3 miljoen € 8,6 miljoen lager dan in 2019. De schaderatio is op totaalniveau 60,0%. Deze is, met name door een lage schaderatio bij de branches WA en Casco aanmerkelijk beter dan in 2019 (68,8%).

De schadelast is voor Motorrijtuigen WA € 8,7 miljoen lager en voor Casco € 5,0 miljoen lager dan 2019. Dit heeft alles te maken met het feit dat er door de COVID-19 crisis minder verkeer op de weg was. De schadefrequentie Motorrijtuigen is met 10,4% in 2020 opvallend gunstiger dan in 2019 (13,3%).

De branche Brand kent ten opzichte van 2019 een stijging van de schadelast met € 4,4 miljoen. Het resultaat werd in 2020 sterk beïnvloed door een drietal stormen aan het begin van het jaar. De schadefrequentie Woonhuis was met 16,0% aanzienlijk hoger dan in 2019 (13,9%). De schadefrequentie voor Inboedel van 10,5% was iets hoger dan in 2019 (10,3%).

Bij Ongevallen en ziekte is de schadelast ten opzichte van 2019 iets hoger.

De schadelast AVP is op hetzelfde niveau van 2019 gebleven. Bij Rechtsbijstand zien we de schadelast door een stijging van de kosten en meerdere dossiers wederom toenemen.

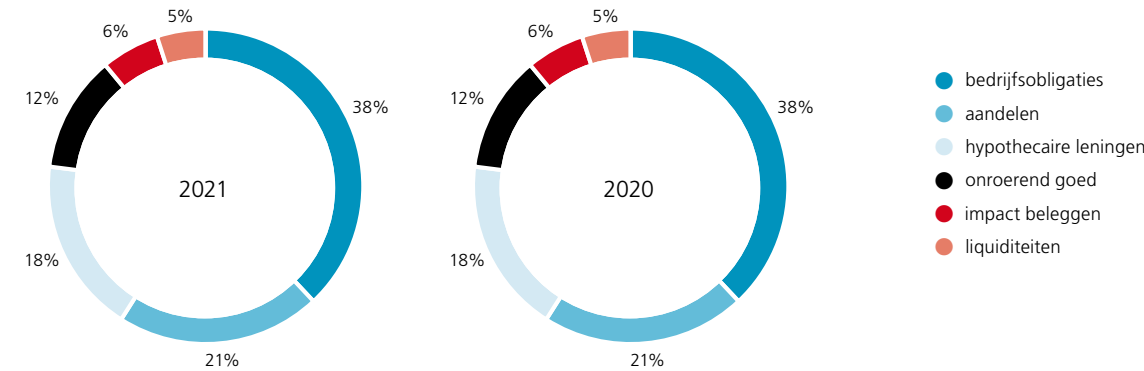
De bedrijfskosten en acquisitiekosten samen zijn in 2020 met € 2,6 miljoen toegenomen tot € 32,9 miljoen.

BELEGGINGEN

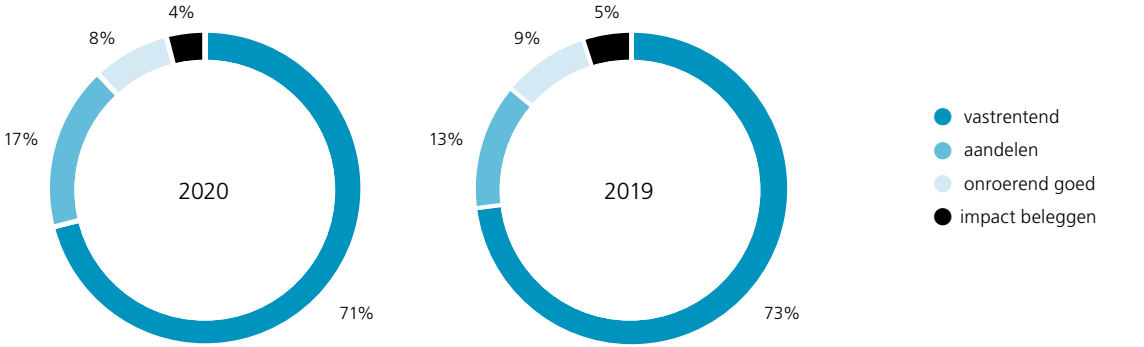
De Overige financiële beleggingen bevat belegd vermogen waarvan het beheer is uitbesteed aan Kempen Capital Management. De beleggingsportefeuille bestaat uit een Matchingportefeuille en een Rendementsportefeuille.

De Matchingportefeuille heeft als doel de technische voorzieningen af te dekken. We doen dit volledig met Nederlandse staatsobligaties met vergelijkbare rentegevoeligheid als de technische voorzieningen. De Matchingportefeuille is eind 2020 € 93,3 miljoen groot.

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

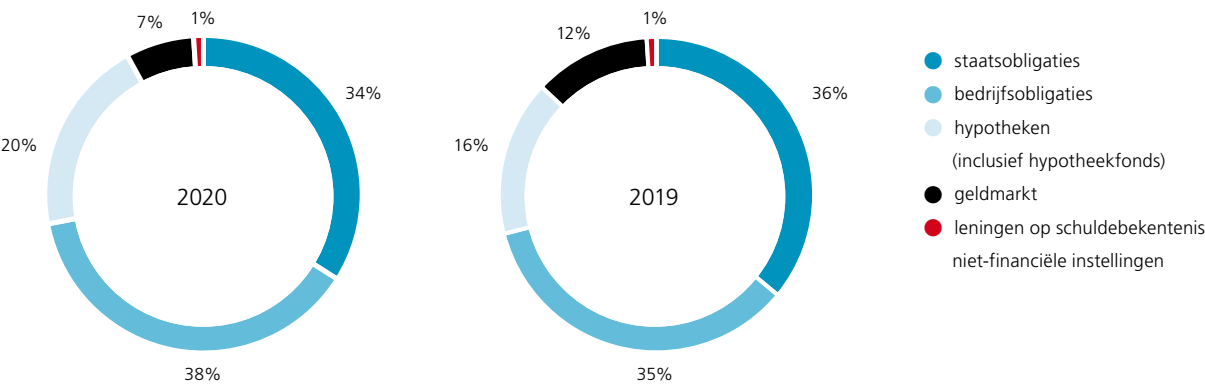


De post Overige financiële beleggingen is in 2020 met € 5,5 miljoen toegenomen tot € 375,6 miljoen. De onderverdeling naar de diverse categorieën is weergegeven in de volgende grafieken.



Ten opzichte van eind 2019 is de procentuele onderverdeling naar de verschillende categorieën minimaal gewijzigd.

De vastrentende portefeuille (eind 2020 € 265,3 miljoen en eind 2019 € 271,6 miljoen) is als volgt opgebouwd:



Eind 2020 kennen de vastrentende waarden de volgende ratings:

	AAA	AA	A	BBB	<BBB	Geen
Staatsobligaties	98,3%	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Overige vastrentende waarden	1,0%	10,5%	22,7%	24,0%	1,3%	40,5%

De overige vastrentende waarden zonder rating betreffen hypotheken, geldmarktfondsen en leningen op schuldebekentenis.

verdeling van de staatsleningen naar de landen is als volgt:

	Eind 2020	Eind 2019
Nederland	96%	80%
Frankrijk	1%	11%
Duitsland	1%	7%
Oostenrijk	1%	1%
Finland	1%	1%

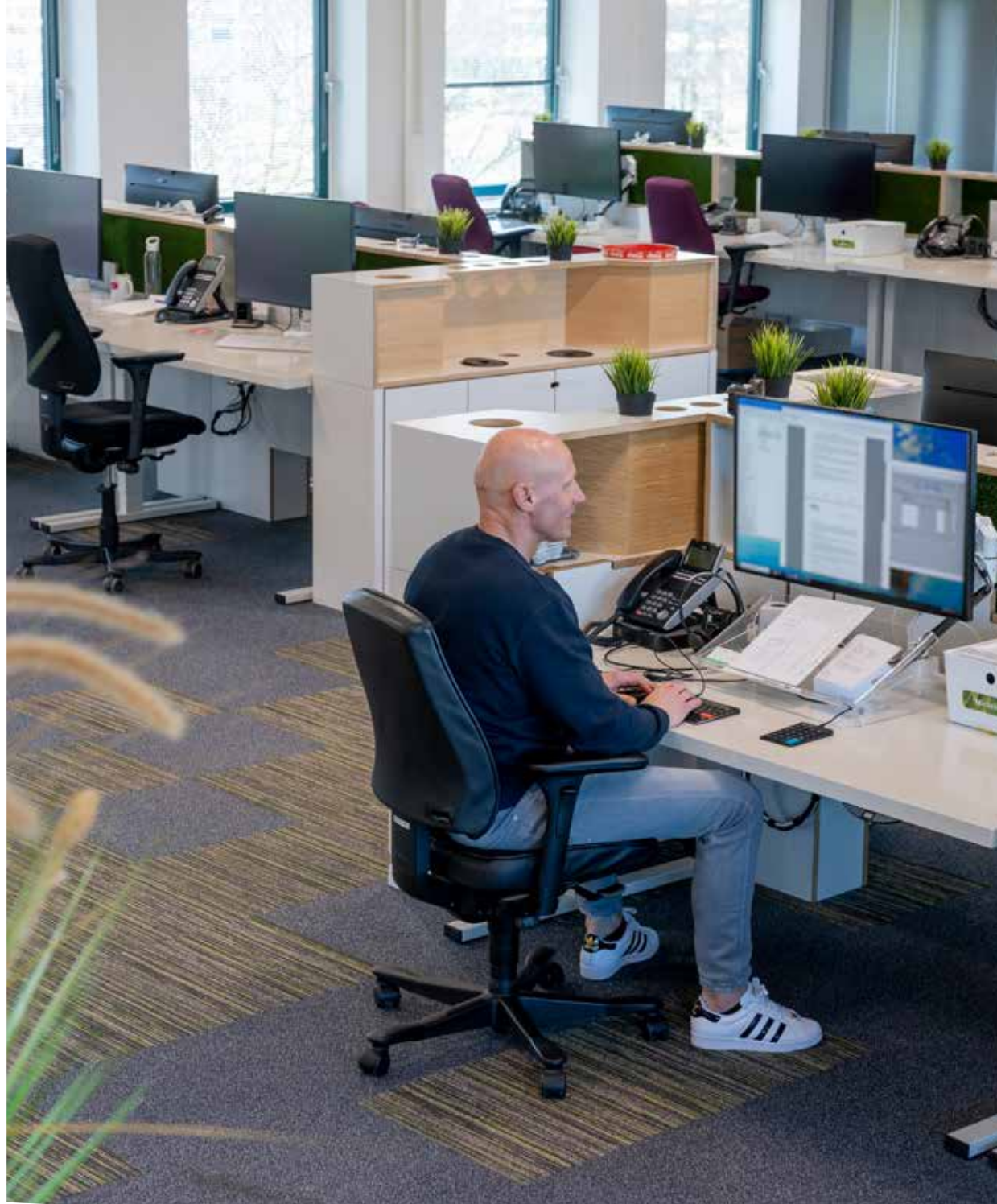
In 2020 is € 11,4 miljoen aan positief resultaat op beleggingen geboekt. In 2019 was dit resultaat € 26,7 miljoen positief. Overeenkomstig de gekozen systematiek is in 2020 € 0,6 miljoen positief beleggingsresultaat toegerekend aan de technische rekening. Per saldo komt dan € 10,8 miljoen beleggingsresultaat in de niet-technische rekening.

ANDERE BATEN EN LASTEN

De opbrengsten uit assurantiebemiddeling komen uit op € 2,0 miljoen. De aan deze opbrengsten toegerekende bedrijfskosten bedragen € 1,8 miljoen. De andere lasten komen uit op € 0,05 miljoen.

VENNOOTSCHAPSBELASTING

Het positieve resultaat voor belasting bedraagt in 2020 € 29,5 miljoen. De vennootschapsbelasting last is € 3,9 miljoen. Het vennootschapsbelastingtarief in de voorziening voor belastingen is aangepast van 21,7% naar 25,0%.



‘Wat is het stil...’

Waar normaal alle bureaus bezet zijn, werden de afdelingen in 2020 bemenst door één of twee medewerkers. Zij werkten nieuwe collega's in of deden taken die niet vanuit huis geregeld kunnen worden.

TOEKOMSTPARAGRAAF.

Bij opmaken van dit jaarverslag zitten we nog volop in de situatie van beperkende maatregelen als gevolg van het coronavirus. We werken nog massaal thuis, vergaderingen vinden plaats via Teams en de verwachting is niet dat dit op korte termijn gaat veranderen.

In 2021 zal een nieuw strategisch document worden afgerond. We nemen als insteek de vier rollen die ZLM vervult: Verzekeraar/Dienstverlener, Werkgever, Investeerder en onze Maatschappelijke rol. Duurzaamheid zal een belangrijk thema zijn. Als uitvloeisel van het aangepaste strategie document, zal ook de IT-strategie herijkt worden, waarbij de digitale klantreis een belangrijke leidraad is.

Het verder professionaliseren van de governance zal ook in 2021 veel van de organisatie vragen. Het inrichten en uitvoeren van het nieuwe risicomanagementsysteem vraagt veel inspanning maar geeft ook veel inzicht. Een belangrijk onderdeel is het IT-risicomanagement waarbij Informatiebeveiliging blijvend veel inspanning vraagt. Met deze transitie verwachten we een nog betere beheerste bedrijfsvoering. Ook beogen we hiermee te voldoen aan de toezichtseisen. De Nederlandsche Bank hanteert vanaf 2021 een nieuwe toezichtsmethodologie (ATM). ZLM is ingedeeld in impactklasse 1 (laag) op zowel prudentieel als integriteit toezicht.

In 2021 wordt de organisatie een HR-team rijker. Het is lange tijd een stokpaardje van ZLM geweest dat we geen HR hadden (hoewel we erg veel deden aan HR) maar door de groei van het aantal medewerkers en de behoefte aan uitbreiding van HR-activiteiten is besloten om toch een HR-team op te richten. Dat zal niet ten koste gaan van de P&O-taken die nu door het lijnmanagement (blijven) worden gedaan.

Verder gaan de plannen rondom ons terrein en onze gebouwen in het jaar 2021 een nieuwe fase in. Begin 2021 is begonnen met de bouw van het Paviljoen: dit wordt onder andere een inspiratie- en ontspanningsruimte voor onze medewerkers. Het parkeerterrein wordt uitgebreid en voorzien van toegangsbeveiliging. Ook de plannen voor het veiligheidsgebouw krijgen steeds meer vorm en inhoud.

Vanaf medio 2021 wordt met de bouw hiervan gestart. De jaren daarna volgen de uitbreiding van ons bedrijfsrestaurant (2022) en ons kantoor (2024). Ingrijpende verbouwingen en uitbreidingen, maar wel bewijzen van ons vertrouwen in de toekomst.

Tijdens de algemene ledenvergadering van het Verbond van Verzekeraars is de introductie van de WA Directe Schadeafhandeling goedgekeurd. Per 1 juli 2021 kunnen verzekerden, die door een motorvoertuig worden aangereden, hun schade laten herstellen via hun eigen verzekeraar in plaats van de aansprakelijke partij. Ondanks dat ZLM al gratis verhaalsbijstand aanbiedt voor deze situaties zullen we met de directe schadeafhandeling onze eigen klanten nog beter kunnen bedienen.

In het jaar 2021 bestaat ZLM 70 jaar. De maatregelen als gevolg van corona zullen uitgebreide festiviteiten voor onze klanten en medewerkers verhinderen. Dat neemt niet weg dat we hier zeker aandacht aan zullen besteden. Want al is 70 jaar in onze mensenwereld al een hoge leeftijd, wij voelen ons nog superfit en gaan de toekomst met veel vertrouwen tegemoet!

De directie van ZLM,

Marinus Schroevers, algemeen directeur
Oscar Monshouwer, directeur Verzekeringszaken

WERKZAAMHEDEN RAAD VAN COMMISSARISSEN

In het kader van het toezicht op de algemene gang van zaken binnen ZLM besprak de Raad de ZLM-brede financiële resultaten en de verantwoording over 2020 in zowel de Auditcommissie als in de plenaire vergadering. Dit steeds met gebruikmaking van de eerder vastgestelde begroting 2020, de financiële maandrapporthages, de toelichtende management letter en het accountantsverslag. De raad besprak de jaarrekening 2020 uitvoerig met de directie, mede in het bijzijn van de externe accountant. Onderdeel van deze bespreking vormde ook een evaluatie van de in 2020 geplande doelstellingen en de uitdagingen waar ZLM in 2020 voor kwam te staan. Uitdagingen die vooral werden bepaald door de uitbraak van het COVID-19 virus en die door ZLM adequaat het

hoofd worden geboden. De openheid die de directie betracht bij zowel het managen van deze crisis als het reguliere begrotings- en rapportageproces wordt als positief ervaren. De raad is van mening dat de directie op consciëntieuze wijze haar taken en bijbehorende uitdagingen met succes uitvoert. Er vallen 2 zaken in positieve zin op; de financiële robuustheid van ZLM en wederom het behalen van de hoogste klanttevredenheid.

De raad stelde vast dat de interne bedrijfsmatige en operationele sturingsinstrumenten goed functioneren, zoals de planning & control-cyclus en het risicobeheersing- en controlesysteem. Het in 2019 toetreden van ZLM tot de T3 toezichtklasse en het daarbij behorende niveau van functioneren heeft in 2020 volop aandacht gehad. De raad concludeerde

dat ZLM zich hierin goed heeft ontwikkeld, hoewel zij op onderdelen nog enkele verbeterpunten ziet. De raad heeft, met als uitgangspunt het vastgestelde 'Risicomanagementbeleid', verscheidene malen gesproken over risicomanagement. De raad stelt de risicobereidheid van ZLM vast. In een volgende paragraaf doet de raad verslag van de werkzaamheden omtrent risicomanagement en Solvency II. Daarnaast heeft frequent overleg plaatsgevonden tussen de voorzitter van de raad en de directie inzake de verschillende taakgebieden en ontwikkelingen inzake de eisen voortkomend uit de toezichtklasse T3. De raad sprak periodiek diepgaand met de directie over de vordering van ICT en het automatiseringsbeleid.

Als rode draad vervult de raad de vier bekende rollen; toezichthouder, werkgever, adviseur/klankbord en die van informele netwerkspeler. Daar doorheen loopt de vijfde rol 'het bewaken van het DNA van de organisatie', juist omwille van het ondernemingsbelang. Dit 'DNA-denken', waarbij de onderlinge wortels, het klant- en medewerkersbelang steeds aandacht krijgen is verankerd op alle niveaus. De raad besteedde ook in 2020 aandacht aan de interne organisatie van ZLM. Eind 2020 is besloten de organisatie op onderdelen te herinrichten. De voorgenomen structuur zal worden toegelicht door de directie aan de raad in het eerste kwartaal 2021.

Alle plenaire vergaderingen werden meestentijds bijgewoond door de voltallige raad. De plenaire vergaderingen hebben altijd plaatsgevonden in aanwezigheid van de directie.

ALGEMEEN

Opnieuw is ZLM, nu voor de 11e keer, verkozen als beste verzekeraar van het jaar 2020. Omdat maatschappelijke en technologische ontwikkelingen snel gaan, is het goed dat ZLM scherp blijft op wat we doen en waar nog mogelijkheden liggen. Dit vindt uitwerking binnen de drie pijlers die nader worden toegelicht onder de paragraaf Strategie. De verzekeringsmarkt blijft een competitieve markt. De wortels, de herkenbaarheid, de deskundigheid en de vertrouwdeheid van ZLM zijn een baken voor onze

klanten, en een anker voor directie en medewerkers. ZLM is in staat dit waar te blijven maken. De groei van activiteiten, medewerkers en marktaandeel gaan door. De groei is verantwoord en passend bij de onderneming. Nieuwe producten en diensten, op een eigentijdse manier bij de klanten gebracht, zijn van belang. Ook de komende jaren zal ZLM blijven investeren in mensen, systemen en processen.

STRATEGIE

De ontwikkeling van de drie strategische pijlers van ZLM (Verzekeren, Preventie en Dienstverlening) zijn in 2020 regelmatig met de raad besproken. De pijler 'Verzekeren' ontwikkelde zich in 2020 goed op alle onderdelen van het dienstenpakket. Zowel op het gebied van productontwikkeling, uitbreiding van het klantenbestand en optimalisering van de bestaande dienstverlening heeft ZLM goede voortgang geboekt. Ondanks de invloed van COVID-19 zijn er in 2020 afspraken gemaakt om de preventie-activiteiten verder te intensiveren. Met de verdere vormgeving wil ZLM blijven investeren in de veiligheid rondom vervoer en wonen en tevens invulling geven aan maatschappelijke verantwoording. De aanleg van het Veiligheidspark als onderdeel van 'Preventie' is daarbij beleidsmatig nader geconcretiseerd. Naast bovenstaande is ook over de derde pijler 'Dienstverlening', regelmatig in de vergaderingen met de raad gesproken. Daar ziet de raad nog niet de resultaten die ZLM als doelstelling heeft gesteld. In dialoog met de directie is er aandacht voor de externe ontwikkelingen en trends en de mate waarop ZLM kan anticiperen. Binnen dit kader zal de raad hierover op strategisch niveau in gesprek blijven met de directie.

RvC	10-03-2020	02-04-2020	01-05-2020	08-06-2020	25-06-2020	24-09-2020	17-12-2020
Frank van den Heuvel	✓	✓	✓	✓	nvt	nvt	nvt
Conny Westdijk-Wilkes	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Evert Resink	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Jan Willem de Kater	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Madelein Smit	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Jo van Kalsbeek	nvt	nvt	nvt	nvt	-	✓	✓

Algemene ledenvergadering	10-06-2020
Frank van den Heuvel	✓
Conny Westdijk-Wilkes	✓
Evert Resink	✓
Jan Willem de Kater	✓
Madelein Smit	✓

Auditcommissie	10-03-2020	02-04-2020	02-06-2020	19-09-2020	09-12-2020
Evert Resink	✓	✓	✓	✓	✓
Jan Willem de Kater	-	✓	✓	✓	✓
Frank van den Heuvel	nvt	✓	nvt	nvt	nvt

Remuneratiecommissie	17-12-2020
Conny Westdijk-Wilkes	✓
Madelein Smit	✓

RISICOMANAGEMENT & SOLVENCY II

Nu ZLM in de T3-toezicht klasse van verzekeraars onder De Nederlandse Bank (DNB) valt, betekent dit acteren en presteren op een hoger niveau. De eisen omtrent audit, risicomanagement en compliance zijn hoger en externe partijen, waaronder DNB, kijken scherp hoe dit ingevuld wordt. ZLM heeft deze functies versterkt.

De directie bespreekt met de raad regelmatig de stand van zaken omtrent Solvency II en stelt de Own Risk & Solvency Assessment (ORSA) op, hetgeen ook in 2020 weer naar tevredenheid verlopen is. De resultaten van de ORSA laten zien dat de solvabiliteit en daarmee de soliditeit van ZLM onverminderd sterk is. De raad volgt de acties van de directie nauwgezet, laat zich informeren en adviseert. Naast het toepassen van de wet- en regelgeving die voor de gehele verzekeringssector geldt, kijken we als raad ook hoe dit geïmplementeerd wordt binnen ZLM.

ZLM wil met beleggen een positieve bijdrage aan mens, maatschappij en milieu leveren, met oog voor de balans van zakelijkheid en betrokkenheid. Dit doet recht aan de historie en het karakter van ZLM. In dat kader is het beleggingsbeleid vastgesteld en zijn de afgelopen jaren impact beleggen en ESG-criteria belangrijker geworden. Impact beleggen is een vorm van duurzaam beleggen met een meetbaar positief effect op milieu en maatschappij. ZLM denkt hierbij aan energiebesparing, sociale omstandigheden van mensen of werkgelegenheid. De risico’s blijven vergelijkbaar met de risico’s van traditioneel beleggen. Meerdere onderzoeken hebben inmiddels aangetoond dat verschillende duurzame fondsen even goed of beter presteren dan conventionele fondsen. De raad is tevreden over het behaalde financiële beleggingsrendement in 2020 en de, bij deze vorm van beleggen, maatschappelijke impact.

GOVERNANCE & COMPLIANCE

De Raad van Commissarissen bestaat momenteel uit vijf leden. De raad is geselecteerd en samengesteld op basis van ervaring in bestuur, organisatie en toezicht in verschillende disciplines en toezichthoudende functies. Ook in 2020 hebben we, gezien functiewisselingen, scherp gekeken naar de samenstelling van de raad. Bij herbenoemingen richt de raad zich op de

vastgestelde profielschets waarbij het streven naar diversiteit zich niet beperkt tot de vrouw/man verhouding, maar ook rekening houdt met deskundigheid, achtergrond, ervaring en specifieke expertise. Zie de expertise matrix voor nader inzicht. De regeling onverenigbare functies en de regeling tegenstrijdige belangen zijn onverkort op de raad van toepassing. Governance-aspecten komen regelmatig aan de orde in de raad en ook in gesprekken met de directie. Buiten ZLM zijn de raadsleden en de directie ook bezig met dit onderwerp, doen inzichten op en passen deze vervolgens toe op de onderneming. Naast het voldoen aan de voorschriften, eisen en codes van externe toezichthouders als DNB, AFM en de Autoriteit Persoonsgegevens, blijft ZLM het belang van het kernbedrijf, de klant, voorop zetten.

COMMISSIES

In het verslagjaar waren er twee commissies actief: de Auditcommissie en de Remuneratie commissie.

Auditcommissie

De auditcommissie (AC) bestond in 2020 uit de heer E.M.H. Resink (voorzitter) en de heer J.W. De Kater (lid). De vergaderingen vonden plaats in aanwezigheid van de directie, het afdelingshoofd Financiën & Facilitair, de interne auditor en de externe accountant. Naar gelang het onderwerp op de agenda, was er aanwezigheid van in- of externen met kennis van de relevante werkterreinen. De AC besteedde uitgebreid aandacht aan de jaarstukken, de daarop betrekking hebbende rapportages en de bevindingen van de externe accountant. Daarnaast stond de AC stil bij diverse audits, het kapitaalbeleid, het beleggingsbeleid, de ORSA, de begroting en de solvabiliteit. De AC adviseerde de raad het hiervoor benoemde beleid, de begroting en de jaarrekening 2020 en de verantwoording goed te keuren. De AC besteedde in 2020 ook uitgebreid aandacht aan de rapportages van de externe accountant en stelde vast dat de directie voldoende aandacht besteedt aan de opvolging van de bevindingen en aanbevelingen uit de management-letter. De T3-klasse vraagt additionele inzet op het gebied van Audit-zaken. Deze functie wordt steeds professioneler ingevuld hetgeen heeft geleid tot de behandeling van uitkomsten van diverse audits in de AC. De actuariële taken zijn belegd

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

bij een externe partij, omdat de aard en omvang van ZLM geen eigen actuaris rechtvaardigt. Wel komt ook dit onderwerp regelmatig aan de orde in de commissie. Periodiek sprak de voorzitter van de commissie met betrokkenen over de voor hun relevante ontwikkelingen op hun werkterrein. Tot slot is in het najaar van 2020 door de AC in de opvolging van de heer De Witt als verantwoordelijk partner bij Deloitte voorzien. Zijn 5-jaars zittingstermijn loopt medio 2021 af en vanaf begin 2021 loopt zijn opvolger, de heer Van der Hall mee in de AC.

Remuneratiecommissie

Deze commissie was tijdens het verslagjaar namens de raad belast met de werkgeversrol. In 2020 is besloten deze commissie om te dopen naar de commissie Mens & Werk en in een reglement de taken en bevoegdheden duidelijker te beschrijven. Het reglement is in Q4 2020 vastgesteld. De commissie is ingesteld ter ondersteuning van de werkgeversrol

van de RvC en adviseert de raad omtrent de werving, selectie, (her)benoeming, beoordeling en bezoldiging van de individuele leden van de directie en leden van de raad en bereidt de besluitvorming van de raad daaromtrent voor. Vanuit die rol heeft de commissie de beoordelingsgesprekken met de directie gevoerd. De raad concludeert dat de directie, zowel individueel en als team weer een goede beoordeling verdient voor hun prestaties in dit zeer lastige en uitdagende jaar, met constante aandacht voor persoonlijke en gezamenlijke groei. De directie beloning voor 2021 is op advies van de RC vastgesteld door de raad. De commissie heeft ook veel aandacht besteed aan het profiel van een nieuw te werven commissaris ter opvolging van de heer J.W. de Kater waarvan de zittingstermijn eindigt in 2021. Dit verslagjaar bestond de commissie uit mevrouw C.M. Westdijk-Wilkes (voorzitter) en de heer F.A.M. Van den Heuvel (lid tot juni 2020) en mevrouw M. Smit (lid vanaf juni 2020).

EVALUATIE/PERMANENTE EDUCATIE

Gedurende dit verslagjaar hebben de leden van de raad zich, collectief en individueel, verder bekwaamd in governance-aspecten. Deels door cursussen, seminars, symposia en bijeenkomsten van externe bureaus (accountants, advocaten) te volgen alsmede academische nascholingsbijeenkomsten of intervisie sessies met leden van andere Raden van Commissarissen/Toezicht.

In 2020 heeft de raad zichzelf geëvalueerd. In deze bijeenkomst kwamen ook het belang van goede opvolging binnen de raad en het werven van noodzakelijke kennis en ervaring terug met veranderende eisen in expertise. Aandachtspunt is en blijft de verdere ontwikkeling en uitvoering van de strategie van ZLM. Dit is nadrukkelijk een gezamenlijk aandachtspunt van de directie in samenspraak met de raad. De raad heeft naast de 'leermomenten' uit 2020, voor 2021 ontwikkelpunten en focus thema's benoemd; Strategie-beleidsplan/ marktwerking, IT voortgang, Risk management en HR beleid als onderdeel van de strategie en permanente zelfeducatie.

CONTACTEN MET MEDEWERKERS/ ONDERNEMINGSRAAD/MT- LEDEN

Gedurende de plenaire vergaderingen, maar ook specifiek tijdens de jaarlijkse vergadering met de ondernemingsraad, sprak de raad over de bedrijfscultuur van ZLM en besteedde aandacht aan de wijze waarop deze bijdraagt aan het gewenste gedrag binnen ZLM. De raad onderstreept het belang van het diversiteitsbeleid. Door voortdurend in gesprek te zijn met de directie, ondernemingsraad en management over thema's als diversiteit, governance, risicomanagement en HR gerelateerde onderwerpen binnen ZLM, wil de raad bijdragen aan de verdere versterking van de cultuur binnen ZLM. Indien van toepassing wonen leden van de raad, conform artikel 24 van de wet op de ondernemingsraden, overlegvergaderingen bij tussen directie en de ondernemingsraad.

CONTINUÏTEIT EN SAMENSTELLING VAN DE RAAD

In het afgelopen jaar hebben er enkele wijzigingen plaatsgevonden in de samenstelling van de raad. De heer F.A.M. Van den Heuvel is afgetreden als voorzitter van de raad vanwege beëindiging zittingstermijn. De heer L.J. Van Kalsbeek is aangetreden. Uit de bestaande bezetting van de raad is mevrouw C.M. Westdijk Wilkes gekozen als nieuwe voorzitter. Vanwege einde zittingstermijn zal de heer J.W. De Kater aftreden in Q2 2021. De werving en selectie voor zijn opvolging is gestart in 2020.

SLOTWOORD

Ook in 2020 vergden de werkzaamheden veel van de organisatie. Communicatie en face-to-face overleg werden belemmerd door de COVID-19 crisis en veelal getransformeerd naar digitale overlegvormen en dialogen. De raad stelt met veel genoegen vast dat de medewerkers van ZLM met veel enthousiasme en hoge inzet doorwerken en de uitdagingen niet uit de weg gaan. De raad is trots op de behaalde resultaten en dankt de medewerkers en directie van ZLM. De inzet en betrokkenheid van de mensen maken het succes. Dat was in 2020 zeker weer goed aanwezig. We zien uit naar de samenwerking met de directie in 2021.

Goes, 7 april 2021

Raad van Commissarissen
ZLM Verzekeringen

mw. C.M. Westdijk-Wilkes MBA/MSM, voorzitter
(vanaf 10 juni 2020)
mr. F.A.M. van den Heuvel, voorzitter
(tot 10 juni 2020)
drs. E.M.H. Resink RC, vice-voorzitter
ir. J.W. de Kater
mw. M. Smit BFP ACA
mr. L.J. van Kalsbeek (vanaf 10 juni 2020)

De Algemene Ledenvergadering van 2020 was de eerste digitale ledenvergadering uit de geschiedenis van ZLM. Deze vond plaats op 10 juni 2020. In deze bijeenkomst werd:

- De jaarrekening over 2019 vastgesteld en van het batig saldo van € 26.849.000 werd € 15.000.000 bestemd voor uitkering aan de leden en het restant (€ 11.849.000) werd toegevoegd aan de algemene reserve die daarmee uitkwam op € 268.824.000;
- De statutenwijziging goedgekeurd:
 - De Algemene Ledenvergadering mag via een digitaal communicatiemiddel worden gehouden.
- Afscheid genomen van de heer mr. F.A.M. van den Heuvel als commissaris;
- Mevrouw C.M. Westdijk-Wilkes MBA/MSM is voor twee jaar herbenoemd als commissaris;
- De heer mr. L.J. van Kalsbeek is voor 4 jaar benoemd als commissaris;
- Decharge verleend aan de directie voor het gevoerde beleid in 2019;
- Decharge verleend aan de Raad van Commissarissen voor het gehouden toezicht in 2019;
- Deloitte Accountants BV aangewezen als extern accountant.

GECONSOLIDEERDE BALANS PER 31 DECEMBER 2020

(Na resultaatbestemming)

		in duizenden euro's			
		31 december 2020		31 december 2019	
ACTIVA		€	€	€	€
	Ref.				
Beleggingen	5				
Terreinen en gebouwen		8.080		8.611	
Beleggingen in groepsmaatschappijen en deelnemingen		1.831		1.668	
Overige financiële beleggingen		375.569		370.112	
			385.480		380.391
Vorderingen	6				
Vorderingen uit directe verzekeringen		13.956		12.654	
Vorderingen uit herverzekering		197		576	
Overige vorderingen		2.906		453	
			17.059		13.683
Overige activa	7				
Materiële activa		3.077		3.331	
Liquide middelen		75.360		70.487	
			78.437		73.818
Overlopende activa	8				
Lopende rente en huur		3		4	
Overlopende acquisitiekosten		523		492	
Overige overlopende activa		1.774		1.542	
			2.300		2.038
			483.276		469.930

		in duizenden euro's			
		31 december 2020		31 december 2019	
PASSIVA		€	€	€	€
	Ref.				
Groepsvermogen	9		313.113		302.238
Technische voorzieningen	10				
Voor niet-verdiende premies en lopende risico's					
- bruto		14.203		14.691	
- aandeel herverzekeraars		0		0	
			14.203		14.691
Voor te betalen schaden/uitkeringen					
- bruto		112.781		110.935	
- aandeel herverzekeraars		-10.625		-11.045	
			102.156		99.890
			116.359		114.581
Voorzieningen	11				
Voor belastingen		6.463		5.265	
Overige voorzieningen		222		213	
			6.685		5.478
Schulden	12				
Schulden uit directe verzekering		42.225		41.048	
Schulden uit herverzekering		649		411	
Overige schulden		3.082		5.755	
			45.956		47.214
Overlopende passiva	13		1.163		419
			483.276		469.930

GECONSOLIDEERDE WINST- EN VERLIESREKENING OVER 2020

TECHNISCHE REKENING SCHADEVERZEKERING

in duizenden euro's				
Ref.	31 december 2020		31 december 2019	
	€	€	€	€
Brutopremies	134.129		132.378	
Uitgaande herverzekeringspremies	15	-7.530	-7.161	
a		126.599	125.217	
Wijziging technische voorzieningen niet-verdiende premies en lopende risico's				
- bruto		-488	1.899	
- aandeel herverzekerders		0	0	
b		-488	1.899	
Verdiende premies eigen rekening	a-b	127.087	123.318	
Toegerekende opbrengst uit beleggingen		577	555	
Totaal baten		127.664	123.873	
Brutoschaden		74.658	82.100	
Aandeel herverzekerders		-657	-2.679	
c		74.001	79.421	
Wijziging voorzieningen voor te betalen schade/uitkeringen				
- bruto		1.846	5.615	
- aandeel herverzekerders		420	-210	
d		2.266	5.405	
Schaden eigen rekening	c+d	76.267	84.826	
Acquisitiekosten		5.521	5.421	
Bedrijfskosten	16	27.381	24.886	
Totaal lasten		109.169	115.133	
Resultaat technische rekening schadeverzekering	15	18.495	8.740	

NIET-TECHNISCHE REKENING

in duizenden euro's				
Ref.	31 december 2020		31 december 2019	
	€	€	€	€
Resultaat technische rekening schadeverzekering	a	18.495	8.740	
Opbrengsten uit beleggingen	17			
Resultaat deelnemingen		2.432	1.004	
Opbrengst overige beleggingen		1.927	1.869	
Gerealiseerde winst op beleggingen		9.301	28.420	
		13.660	31.293	
Niet gerealiseerde winst op beleggingen		1.414	7.807	
		15.074	39.100	
Beleggingslasten	18			
Resultaat deelnemingen		74	396	
Beheerskosten en rentelasten		515	357	
Gerealiseerd verlies op beleggingen		1.609	6.501	
		2.198	7.254	
Niet gerealiseerd verlies op beleggingen		1.460	5.134	
		3.658	12.388	
		11.416	26.712	
Toegerekende opbrengst beleggingen overgeboekt naar technische rekening schadeverzekering	19	577	555	
		10.839	26.157	
Andere baten	20	241	536	
Andere lasten	21	-48	-29	
Resultaat niet-technische rekening schadeverzekering	b	11.032	26.664	
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen	a+b	29.527	35.404	
Belasting resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening	22	-3.868	-8.555	
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening na belastingen		25.659	26.849	
Resultaat na belastingen		25.659	26.849	

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

GECONSOLIDEERD KASSTROOMOVERZICHT 2020

	in duizenden euro's	
	31 december 2020	31 december 2019
Kasstroom uit operationele activiteiten		
Netto winst	25.659	26.849
<i>Aanpassingen voor:</i>		
- mutatie technische voorziening eigen rekening	1.778	7.294
- mutatie voorzieningen	1.207	572
- afschrijving overige materiële vaste activa	1.210	1.247
- waardeverandering beleggingen	-2.174	-2.722
<i>Mutaties in:</i>		
- kortlopende schulden	359	-478
- vorderingen	-3.376	2.483
- overlopende activa	-231	-18
- overlopende acquisitiekosten	-31	-38
- overige mutaties	-14.722	-245
Kasstroom uit operationele activiteiten	9.679	34.944
Kasstroom uit investerings- en beleggingsactiviteiten		
<i>Investerings, aankopen en verstrekkingen</i>		
- beleggingen in terreinen en gebouwen, en in aandelen	-34.501	-41.963
- beleggingen in groepsmaatschappijen en deelnemingen	-294	-1.104
- overige beleggingen	-84.825	-209.683
- materiële vaste activa	-1.040	-2.038
<i>Desinvesteringen, verkopen en aflossingen</i>		
- beleggingen in terreinen en gebouwen, en in aandelen	23.989	56.380
- beleggingen in groepsmaatschappijen en deelnemingen	2.289	693
- overige beleggingen	90.364	173.404
- vorderingen op groepsmaatschappijen	0	0
- materiële vaste activa	85	30
- deelnemingen	0	0
Kasstroom uit investerings- en beleggingsactiviteiten	3.933	24.281
Nettokasstroom	5.746	10.663

SAMENSTELLING GELDMIDDELEN

	in duizenden euro's	
	2020	2019
	€	€
Liquide middelen per 1 januari	69.614	58.951
Netto kaststromen	5.746	10.663

Liquide middelen per 31 december	75.360	69.614
---	---------------	---------------

De liquide middelen zijn als volgt verwerkt in de balans:

	in duizenden euro's	
	2020	2019
	€	€
Liquide middelen	75.360	70.487
Schulden aan kredietinstellingen	0	-873
	75.360	69.614

TOELICHTING OP DE GECONSOLIDEERDE JAARREKENING

1 ALGEMENE TOELICHTING

1.1 Activiteiten

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

1.2 Groepsverhoudingen en consolidatiegrondslagen

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

De financiële gegevens van de deelnemingen worden voor 100% opgenomen.

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

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

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

1.3 Verbonden partijen

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

1.4 Schattingen

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

De belangrijkste schattingen hebben betrekking op:

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

1.5 COVID-19 en de invloed daarvan op de jaarrekening

Uiteraard heeft de coronacrisis invloed op ZLM. Zo heeft het werken vanuit huis invloed op de medewerkers-tevredenheid. Als we kijken naar de jaarrekening 2020 dan is de conclusie dat de coronacrisis voor ZLM een positieve impact heeft gehad. De schadelast voor schadejaar 2020 is in de motorrijtuigen branches laag. Dit zien we ook terug bij de waardering van de technische voorziening schade waar de stijging deels wordt gedempt door een gunstig schadejaar 2020.

Ook verwachten wij voor schadejaar 2021 voor WA en Casco een lagere schaderatio dan in de jaren voor corona. In het begin van de crisis werd de beleggingsportefeuille stevig geraakt. Het jaar is echter afgesloten met een positief resultaat op de beleggingen.

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

2 GRONDSLAGEN VOOR DE WAARDERING VAN ACTIVA EN PASSIVA

2.1 Algemeen

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

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

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

2.2 Omrekenen van vreemde valuta's

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

2.3 Vergelijking met voorgaand jaar

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

2.4 Herverzekeringscontracten

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

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

2.5 Beleggingen

Terreinen en gebouwen

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

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

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

Deelnemingen

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

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

Overige financiële beleggingen

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

- Vorderingen uit hypothecaire leningen
De vorderingen uit hypothecaire leningen betreffen indirecte hypotheek (beleggingsfondsen met een frequente marktwaardering) en aan personeel verstrekte leningen. Voor de personeelsleningen is als zekerheid het zakelijk recht van hypotheek gevestigd. Deze vorderingen zijn gewaardeerd tegen reële waarde. De reële waarde wordt vastgesteld aan de hand van de contante waarde van de toekomstige kasstromen. Omdat er geen sprake is van een marktnotering, is bij de bepaling van de reële waarde een opslag van 135 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 100 basispunten gehanteerd. De ‘zero swap’-rentecurve is als basis genomen. Waardemutaties worden direct in de winst- en verliesrekening verantwoord. Voorts wordt een herwaarderingsreserve gevormd ten laste van de overige reserves.
- Andere financiële beleggingen
Onder ‘andere financiële beleggingen’ zijn de afgeleide financiële instrumenten verantwoord. Dit betreffen valutatermijncontracten. Deze worden gewaardeerd tegen koers per balansdatum. Waardemutaties worden direct

2.6 Vorderingen

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

2.7 Overige activa

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

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

2.8 Overlopende activa

De overlopende activa zijn opgenomen tegen de nominale waarde.

2.9 Beschikbaar voor uitkering aan leden

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

2.10 Herwaarderingsreserve

Voor waardevermeerderingen van activa waarvan de waardeveranderingen via de winst- en verliesrekening zijn verantwoord maar waarvoor geen frequente marktnoteringen bestaan wordt een herwaarderingsreserve gevormd uit de overige reserves. In 2020 heeft een correctie plaatsgevonden gebaseerd op voortschrijdende inzichten met betrekking tot het indirecte hypotheek beleggingsfonds en het onroerendgoedfonds die geen frequente marktnotering hebben. Het betreft een presentatie aanpassing binnen het eigen vermogen. Ter bevordering van het inzicht is ervoor gekozen om het vergelijkende cijfer ook aan te passen.

2.11 Technische voorzieningen

Niet-verdiende premies en lopende risico's

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

Te betalen schaden/uitkeringen

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

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

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

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

2.12 Voorzieningen

Algemeen

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

Belastingen

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

Belastinglatenties worden gewaardeerd op nominale waarde.

Overige voorzieningen

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

Pensioenen

Er is een pensioenregeling waar alle medewerkers aan deelnemen. SBZ Pensioen is de pensioenuitvoerder. Tot eind 2020 betreft dit een middelloonregeling. De opbouw van de pensioenaanspraken werd steeds in het betreffende jaar door premiebetalingen gefinancierd. De jaarlijkse opbouw van de pensioenaanspraken bedraagt 1,875% van het pensioengevend salaris. Het pensioengevend salaris is in 2020 gemaximeerd op € 110.111. Toeslagverlening vindt bij voldoende dekkingsgraad plaats vanuit het fonds. De dekkingsgraad moet minimaal 110% zijn. Het bestuur van het pensioenfonds beslist elk jaar of toeslagverlening mogelijk is. Indien SBZ Pensioen besluit om de aanspraken te indexeren dan zal ZLM onder bepaalde voorwaarden de bij Nationale Nederlanden achtergebleven aanspraken met hetzelfde percentage als de indexatie bij SBZ Pensioen indexeren. Vanaf 2021 geldt de individuele beschikbare premieregeling van SBZ Pensioen met als ambitie een opbouw van 1,875% van de pensioengrondslag per jaar.

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 brutopremies gemiddeld een halfjaar voor belegging beschikbaar is.

Acquisitiekosten

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

Bedrijfskosten

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

3.3 Niet-technische rekening

Beleggingsresultaten

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

Andere baten en lasten

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

Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitvoering

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

Resultaat aandeel derden

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

4 GRONDSLAGEN VOOR DE OPSTELLING VAN HET KASSTROOMOVERZICHT

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

TOELICHTING OP DE GECONSOLIDEERDE BALANS PER 31 DECEMBER 2020

5 BELEGGINGEN

Terreinen en gebouwen

	in duizenden euro's	
	2020	2019
	€	€
In eigen gebruik	7.540	8.071
Niet aan bedrijfsuitoefening dienstbaar	540	540
	8.080	8.611

De aanschafwaarde van de terreinen en gebouwen per 31 december 2020 bedraagt € 16.003.000 (31 december 2019: € 16.003.000). De cumulatieve waardevermindering per eind 2020 bedraagt € 7.922.000. In 2018 zijn de eigen kantoorpanden voor het laatst getaxeerd.

Het verloopoverzicht is als volgt:

	in duizenden euro's			
	in eigen gebruik	niet aan bedrijfs- uitoefening dienstbaar	totaal 2020	totaal 2019
	€	€	€	€
Boekwaarde per 1 januari	8.071	540	8.611	8.646
Investerings	0	0	0	409
Duurzame waardevermindering	-531	0	-531	-444
Boekwaarde per 31 december	7.540	540	8.080	8.611

Deelnemingen

Dit betreft minderheidsdeelnemingen in:

	in duizenden euro's	
	31-12-2020	31-12-2019
	€	€
WeVeReij Holding BV, Zierikzee (0%) (2019: 40%)	0	137
Zeeuws Participatiefonds, Middelburg (27,4%) (2019: 27,4%)	219	229
Zeeuws Participatiefonds 2, Middelburg (17,7%) (2019: 14,2%)	603	410
Eva Regelt! BV, Goes (50%) (2019: 50%)	280	238
De Vereende NV, Rijswijk (2,8%) (2019: 2,8%)	729	654
	1.831	1.668

Overige financiële beleggingen

De samenstelling is als volgt:

	in duizenden euro's	
	31-12-2020	31-12-2019
	€	€
Aandelen	110.285	98.476
Obligaties en andere vastrentende waardepapieren	211.089	225.261
Vorderingen uit hypothecaire leningen	52.426	44.523
Vorderingen uit andere leningen	1.684	1.704
Andere financiële beleggingen	85	148
	375.569	370.112

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	
	2020	2019
	€	€
Aandelen		
Stand per 1 januari	98.476	107.685
Aankopen	34.501	41.554
Verkopen	-23.989	-56.380
Niet-gerealiseerd resultaat	1.297	5.617
Stand per 31 december	110.285	98.476

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

	in duizenden euro's	
	31-12-2020	31-12-2019
	€	€
Aandelen		
Aandelenfonds	62.551	49.619
Impact beleggen	15.772	16.047
Onroerendgoedfondsen	31.962	32.810
	110.285	98.476

De aanschafwaarde per 31 december 2020 is € 95.327.000 (2019: € 84.815.000). Het impact beleggen betreft een participatie in de Kempen Impact Pool. Voor 1 juli 2022 is deze positie niet te verkopen. In dit fonds zitten naast aandelen ook allocaties naar Green Bonds en geldmarktfondsen.

	in duizenden euro's	
	2020	2019
Obligaties en andere vastrentende waardepapieren	€	€
Stand per 1 januari	225.261	193.755
Aankopen	73.333	206.012
Verkopen	-86.968	-169.816
Niet-gerealiseerd resultaat	-537	-4.690
	211.089	225.261

Per 31 december is de specificatie als volgt:

	in duizenden euro's	
	31-12-2020	31-12-2019
Obligaties en andere vastrentende waardepapieren	€	€
Staatsobligaties Nederland	89.209	76.272
Obligatiefondsen	102.198	116.397
Geldmarktfondsen	19.682	32.592
Stand per 31 december	211.089	225.261

Staatsobligaties

De aanschafwaarde per 31 december 2020 is € 91.360.000 (2019: € 77.625.000). De gemiddelde effectieve rente is 2,23%. De gemiddelde resterende looptijd is 2 jaar en 10 maanden. Een rentestijging van 100 basispunten zal de marktwaarde met € 2.332.000 doen dalen. Een rentedaling van 100 basispunten zal de marktwaarde met € 2.497.000 doen stijgen.

Obligatiefondsen

Deze post bevat € 2.655.000 aan staatsobligatiefondsen (2019: € 21.190.000) en € 99.543.000 aan bedrijfsobligatiefondsen (2019: € 95.207.000). De aanschafwaarde per 31 december 2020 is € 98.178.000 (2019: € 112.612.000).

Geldmarktfondsen

De aanschafwaarde per 31 december 2020 is € 19.780.000 (2019: € 32.715.000).

	in duizenden euro's	
	2020	2019
Vorderingen uit hypothecaire leningen	€	€
Stand per 1 januari	44.523	41.865
Verstrekingen	11.492	3.671
Aflossingen	-3.259	-2.951
Niet-gerealiseerd resultaat	-330	1.938
Stand per 31 december	52.426	44.523

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

	in duizenden euro's	
	2020	2019
	€	€
Directe hypotheke (personeel)	7.630	8.468
Indirecte hypotheke (beleggingsfondsen)	44.796	36.055
Stand per 31 december	52.426	44.523

Eind 2020 zijn er 45 lopende personeelshypotheke. De som van de uitstaande hoofdsommen is per 31 december 2020 € 7.422.000 (2019: € 8.255.000). De gemiddelde rentevoet is 1,72%. De gemiddelde resterende looptijd is 5 jaar en 10 maanden. Een rentestijging van 100 basispunten zal de marktwaarde met € 411.000 doen dalen. Een rentedaling van 100 basispunten zal de marktwaarde met € 443.000 doen stijgen. De aanschafwaarde van de indirecte hypotheke per 31 december 2020 is € 41.435.000 (2019: € 32.369.000).

	in duizenden euro's	
	2020	2019
Vorderingen uit andere leningen	€	€
Stand per 1 januari	1.704	2.336
Verstrekingen	0	0
Aflossingen	-137	-637
Niet-gerealiseerd resultaat	117	5
Stand per 31 december	1.684	1.704

Deze vorderingen betreffen onderhandse leningen zonder marktnotering. De som van de uitstaande hoofdsommen is per 31 december 2020 € 1.413.000 (2019: € 1.550.000).

De gemiddelde rentevoet is 4,42%. De gemiddelde resterende looptijd is 5 jaar en 6 maanden.

Een rentestijging van 100 basispunten zal de marktwaarde met € 78.000 doen dalen. Een rentedaling van 100 basispunten zal de marktwaarde met € 84.000 doen stijgen.

	in duizenden euro's	
	2020	2019
Andere financiële beleggingen	€	€
Stand per 31 december	85	148

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.



‘Onze handen vol aan alle technische aanpassingen’

De collega’s van het team Operationeel beheer hebben er de handen vol aan gehad. Alle ZLM-medewerkers moesten van het ene op het andere moment vanuit huis kunnen werken. Dat vroeg heel wat aanpassingen aan de computer- en telefoniesystemen.

De volgende posities zijn ingenomen:

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

Eind 2019 was dit als volgt:

Te leveren op 20 februari 2020		
\$ 13.870.000 tegen koers 1,118	€ 12.405.255	
\$ 13.870.000 tegen koers per balansdatum 1,129	€ 12.284.573	
Ongerealiseerd resultaat \$	€ 120.682	winst
£ 4.200.000 tegen koers 0,845	€ 4.968.239	
£ 4.200.000 tegen koers per balansdatum 0,850	€ 4.940.483	
Ongerealiseerd resultaat £	€ 27.756	winst
Totaal ongerealiseerd resultaat	€ 148.438	winst

6 VORDERINGEN

Vorderingen uit directe verzekeringen

	in duizenden euro's	
	31-12-2020	31-12-2019
	€	€
Verzekeringnemers	12.197	11.262
Tussenpersonen	0	4
Verzekeraars	1.759	1.388
	13.956	12.654

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

Vorderingen uit herverzekeringen

	in duizenden euro's	
	31-12-2020	31-12-2019
	€	€
Overige schadebranches	197	576
	197	576

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

Overige vorderingen

	in duizenden euro's	
	31-12-2020	31-12-2019
	€	€
Dividendbelasting	294	351
Vennootschapsbelasting	2.439	0
Vorderingen uit assurantiebemiddeling	83	93
Diversen	90	9
	2.906	453

De overige vorderingen hebben een looptijd van maximaal één jaar.

7 OVERIGE ACTIVA

Materiële vaste activa

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

Het verloop van deze post is als volgt:

	in duizenden euro's			
	informatie verwerkende apparatuur	machines en inventaris	andere vaste bedrijfs-middelen	totaal
	€	€	€	€
Stand begin boekjaar				
Aanschafwaarde	11.433	2.854	1.116	15.403
Cumulatieve afschrijvingen	-8.893	-2.683	-495	-12.071
Boekwaarde per 1 januari	2.540	171	621	3.332
Mutaties				
Investeringsen	708	33	299	1.040
Desinvesteringen	0	-55	-250	-305
Afschrijvingen desinvesteringen	0	12	208	220
Afschrijvingen	-879	-112	-219	-1.210
	-171	-122	38	-255
Stand begin boekjaar				
Aanschafwaarde	12.141	2.832	1.165	16.138
Cumulatieve afschrijvingen	-9.772	-2.783	-506	-13.061
Boekwaarde per 31 december	2.369	49	659	3.077
Afschrijvingspercentages	20%	20%	20%	

8 OVERLOPENDE ACTIVA

	in duizenden euro's	
	31-12-2020	31-12-2019
	€	€
Lopende rente	3	4
Acquisitiekosten	523	492
Vooruitbetaalde kosten	864	766
Overige overlopende activa	910	776
	2.300	2.038

9 GROEPSVERMOGEN

Voor een toelichting op het eigen vermogen verwijzen wij u naar de toelichting op de enkelvoudige balans op pagina 102 van deze jaarrekening.

Solvabiliteit

	in duizenden
	31-12-2020
	€
Ondernemingsvermogen conform balans	313.113
Aanwezige solvabiliteit conform Solvency II (Kernvermogen)	321.019
Voor SCR in aanmerking komend vermogen	306.019
Vereiste solvabiliteit conform Solvency II	69.552
Solvabiliteitsmarge	440%
Doelsolvabiliteit in % van SCR	170%
Doelsolvabiliteit	118.238

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	
	31-12-2020	31-12-2019
	€	€
Motorrijtuigen WA	0	1.465
Ongevallen en ziekte	163	158
Brand	10.512	9.714
AVP	1.562	1.495
Rechtsbijstand	1.966	1.859
	14.203	14.691

Voorziening voor te betalen schaden/uitkeringen

De samenstelling is als volgt:

	in duizenden euro's			
	bruto	her-verzekering	eigen rekening 31-12-2020	eigen rekening 31-12-2019
	€	€	€	€
Motorrijtuigen WA	86.503	7.719	78.784	79.467
Motorrijtuigen Casco	892	0	892	1.338
Ongevallen en ziekte	8.088	212	7.876	7.502
Brand	8.892	1.414	7.478	5.212
AVP	5.786	1.280	4.506	4.262
Rechtsbijstand	2.620	0	2.620	2.109
	112.781	10.625	102.156	99.890

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 2020 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	14.203	3.376	10.827

De voorziening voor niet-verdiende premies en lopende risico's is eind 2020 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 31-12-2020. 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	86.503	83.452	3.051
Motorrijtuigen Casco	892	815	77
Ongevallen en ziekte	8.088	7.590	498
Brand	8.892	7.369	1.523
AVP	5.786	5.490	296
Rechtsbijstand	2.620	2.455	165
	112.781	107.171	5.610

Schadevoorziening netto

	in duizenden euro's		
	jaarrekening	best estimate berekening	verschil
	€	€	€
Motorrijtuigen WA	78.784	74.405	4.379
Motorrijtuigen Casco	892	815	77
Ongevallen en ziekte	7.876	7.378	498
Brand	7.478	5.955	1.523
AVP	4.506	3.971	535
Rechtsbijstand	2.620	2.455	165
	102.156	94.979	7.177

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	
	2020	2019
	€	€
Stand per 1 januari	5.265	4.701
Mutaties in het boekjaar		
- Waardering gebouwen en terreinen	-64	-79
- Waardering beleggingen	47	70
- Waardering egalisatiereserve	1.215	573
- Waardering materiaal vaste activa	0	0
Stand per 31 december	6.463	5.265

Eind 2019 is de voorziening voor belastingen berekend tegen een vennootschapsbelastingtarief van 21,7%. Eind 2020 is het tarief dat in 2021 van toepassing zal zijn (25,0%) gehanteerd.

Overige voorzieningen

Het verloop van deze post is als volgt:

in duizenden euro's		
	2020	2019
	€	€
Stand per 1 januari	213	205
Uitkeringen	-38	-21
Dotaties	47	29
Stand per 31 december	222	213

Dit betreft een voorziening voor jubileumuitkeringen voor medewerkers. Hiervan heeft € 16.000,- een looptijd korter dan één jaar en € 206.000 een looptijd tussen één en vijf jaar.

12 SCHULDEN

Schulden uit directe verzekering

in duizenden euro's		
	31-12-2020	31-12-2019
	€	€
Verzekeringnemers	42.178	41.021
Tussenpersonen	47	27
	42.225	41.048

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

Schulden uit herverzekering

in duizenden euro's		
	31-12-2020	31-12-2019
	€	€
Motorrijtuigen	404	284
Ongevallen en ziekte	35	27
Brand	178	77
Overige schadebranches	32	23
	649	411

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

Overige schulden

in duizenden euro's		
	31-12-2020	31-12-2019
	€	€
Crediteuren	451	323
Loonheffing	1.403	1.557
Pensioenen	30	51
Vennootschapsbelasting	0	1.860
Overige belastingen	28	38
Reservering vakantiegeld	1.162	1.021
Kredietinstellingen	0	873
Diverse schulden	8	32
	3.082	5.755

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

13 OVERLOPENDE PASSIVA

in duizenden euro's		
	31-12-2020	31-12-2019
	€	€
Nog te betalen bedragen	1.163	419

14 NIET IN DE BALANS OPGENOMEN VERPLICHTINGEN EN AANVULLENDE ZEKERHEDEN

Herverzekering

Uit hoofde van het deelnemen in de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden NV bestaat een voorwaardelijke verplichting tot het uitkeren van terreurschaden voor een bedrag van maximaal € 514.000 (eind 2019: € 509.000). Er heeft zich in het boekjaar geen terreurschade binnen deze overeenkomst voorgedaan.

TOELICHTING OP DE GECONSOLIDEERDE WINST- EN VERLIESREKENING 2020

15 RESULTAAT SCHADEVERZEKERING

in duizenden euro's

	Totaal schadeverzekering		Motorrijtuigen WA			Motorrijtuigen Casco		Ongevallen en ziekte		Brand		AVP		Rechtsbijstand	
	2020	2019	2020	2019		2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
	€	€	€	€		€	€	€	€	€	€	€	€	€	€
Brutopremies	134.129	132.378	51.936	52.831		35.401	35.479	8.135	7.983	28.921	26.787	4.335	4.162	5.401	5.136
Uitgaande herverzekeringspremies	7.530	7.161	2.768	2.619		1.847	1.787	356	312	1.504	1.340	274	254	781	849
a	126.599	125.217	49.168	50.212		33.554	33.692	7.779	7.671	27.417	25.447	4.061	3.908	4.620	4.287
Wijziging technische voorzieningen															
- bruto	-488	1.899	-1.465	790		0	0	5	3	798	983	67	58	107	65
- aandeel herverzekeraars	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
b	-488	1.899	-1.465	790		0	0	5	3	798	983	67	58	107	65
Verdiende premies eigen rekening	a-b	127.087	123.318	50.633	49.422	33.554	33.692	7.774	7.668	26.619	24.464	3.994	3.850	4.513	4.222
Toegerekende opbrengst uit beleggingen		577	555	337	327	60	61	38	38	95	85	25	24	22	20
Totaal baten	127.664	123.873	50.970	49.749		33.614	33.753	7.812	7.706	26.714	24.549	4.019	3.874	4.535	4.242
Brutoschaden	74.658	82.100	34.947	37.942		17.582	22.378	1.648	3.693	15.124	13.466	2.334	2.103	3.023	2.518
Aandeel herverzekeraars	-657	-2.679	0	-1.855		0	-12	0	-250	-446	-514	-211	-48	0	0
c	74.001	79.421	34.947	36.087		17.582	22.366	1.648	3.443	14.678	12.952	2.123	2.055	3.023	2.518
Wijziging technische voorzieningen															
- bruto	1.846	5.615	-619	6.990		-446	-256	572	-1.883	1.824	-33	4	375	511	422
- aandeel herverzekeraars	420	-210	-64	-114		0	10	-198	236	442	-398	240	56	0	0
d	2.266	5.405	-683	6.876		-446	-246	374	-1.647	2.266	-431	244	431	511	422
Schades eigen rekening	c+d	76.267	84.826	34.264	42.963	17.136	22.120	2.022	1.796	16.944	12.521	2.367	2.486	3.534	2.940
Acquisitiekosten		5.521	5.421	1.815	1.819	1.345	1.376	391	382	1.460	1.351	223	217	287	276
Bedrijfskosten		27.381	24.886	10.908	9.973	7.229	6.799	1.675	1.550	5.735	4.936	861	776	973	852
Totale lasten	109.169	115.133	46.987	54.755		25.710	30.295	4.088	3.728	24.139	18.808	3.451	3.479	4.794	4.068
Resultaat technische rekening schadeverzekering	18.495	8.740	3.983	-5.006		7.904	3.458	3.724	3.978	2.575	5.741	568	395	-259	174

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 31-12-2019	betaalde schaden	Voorziening 31-12-2020	schade- resultaat
	€	€	€	€
t/m 2016	39.800	5.931	35.505	-1.636
2017	16.987	2.936	12.168	1.883
2018	15.698	3.794	13.741	-1.837
2019	27.405	13.432	16.868	-2.895
Totaal	99.890	26.093	78.282	-4.485
2020	0	48.127	23.874	-72.001
Totaal schaden eigen rekening	99.890	74.220	102.156	-76.486

De uitloopresultaten zijn als volgt naar branche te verdelen:

	in duizenden euro's				
	2019	2018	2017	oude jaren	totaal
	€	€	€	€	€
Motorrijtuigen WA	-3.793	-1.370	1.794	-1.316	-4.685
Motorrijtuigen Casco	526	79	20	16	641
Ongevallen en ziekte	-316	-247	241	-288	-610
Brand	1.572	-71	-40	-49	1.412
AVP	-236	-63	-70	94	-275
Rechtsbijstand	-648	-165	-62	-93	-968
Totaal schaden eigen rekening	-2.895	-1.837	1.883	-1.636	-4.485

16 BEDRIJFSKOSTEN

De samenstelling is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2020	2019
	€	€
Personeelskosten	20.519	20.518
Afschrijvingen	1.210	1.247
Overige beheerskosten	12.253	9.250
Totale bedrijfskosten	33.982	31.015
Toegerekend aan assurantiebemiddeling	-1.800	-1.715
Verwerkt als schadelast	-4.801	-4.414
	27.381	24.886

De samenstelling van de personeelskosten is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2020	2019
	€	€
Loon en salarissen	13.477	12.678
Sociale lasten	2.153	2.285
Pensioenlasten	1.939	1.927
Overige personeelskosten	2.950	3.628
	20.519	20.518

Personeelsleden

In 2020 waren gemiddeld 226 personeelsleden op fulltimebasis (FTE's) werkzaam (2019: 224).

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.

	2020		2019	
	€	€	€	€
	Deloitte	DRV	Deloitte	DRV
Controle van de jaarrekening	114.466		103.440	
QTR toezichtsstaten	45.560		47.031	
Andere controlewerkzaamheden	7.500		9.059	
Fiscale advisering		36.864		27.733

17 OPBRENGST UIT BELEGGINGEN

	in duizenden euro's			
	2020		2019	
	€	€	€	€
Resultaat deelnemingen		2.432		1.004
Opbrengst overige beleggingen				
- Huuropbrengst terreinen en gebouwen		723		707
- Liquide middelen/termijnbetaling		1.204		1.162
		1.927		1.869
Gerealiseerde winst op overige financiële beleggingen		9.301		28.420
Niet-gerealiseerde winst op overige financiële beleggingen				
- Niet-gerealiseerde winst vorderingen op deelnemingen		0		0
- Niet-gerealiseerde winst overige financiële beleggingen		1.414		7.807
		1.414		7.807
		15.074		39.100

18 BELEGGINGSLASTEN

	in duizenden euro's			
	2020		2019	
	€	€	€	€
Resultaat deelnemingen		74		396
Beheerskosten en rentelasten		515		357
Gerealiseerd verlies op beleggingen		1.609		6.501
Niet-gerealiseerd verlies op beleggingen				
- Waardevermindering terreinen en gebouwen		531		444
- Niet-gerealiseerd verlies vorderingen op deelnemingen		0		0
- Niet-gerealiseerd verlies overige financiële beleggingen		929		4.690
		1.460		5.134
		3.658		12.388

19 TOEGEREKENDE OPBRENGST BELEGGINGEN

	in duizenden euro's	
	2020	2019
	€	€
Toerekening aan de technische rekening	577	555
Toerekening aan de niet-technische rekenening	11.356	25.856
	11.933	26.411

20 ANDERE BATEN

De samenstelling is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2020	2019
	€	€
Ontvangen provisie uit hoofde van assurantiebemiddeling	1.978	2.145
Toegerekende bedrijfskosten	-1.800	-1.715
	178	430
Baten uit hoofde van rechtsbijstand	0	0
Diversen	63	106
	241	536

21 ANDERE LASTEN

De samenstelling is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2020	2019
	€	€
Diversen	48	29
	48	29



‘De deur bleef noodgedwongen dicht’

Zo gastvrij als we normaal onze klanten en relaties op kantoor ontvangen, hielden we de deur in 2020 vaak noodgedwongen dicht. Dat ging erg tegen onze principes in, maar het bestrijden van het coronavirus was belangrijker dan elkaar persoonlijk ontmoeten.

22 BELASTINGEN RESULTAAT UIT GEWONE BEDRIJFSUITOEFENING

	in duizenden euro's	
	2020	2019
	€	€
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen	29.527	35.404
Fiscaal belastbaar bedrag	11.051	33.204
Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening	2.670	7.991
Mutatie voorziening belastingen	1.198	564
	3.868	8.555

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 € 535.905 (waarvan € 52.485 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 2020 totaal € 115.596 vergoeding verstrekt.

GEBEURTENISSEN NA BALANSDATUM

Met ingang van 1 januari 2021 is een nieuwe pensioenregeling van kracht. Dit betreft een individuele beschikbare premieregeling met als ambitie een opbouw van 1,875% van de pensioengrondslag per jaar.

ENKELVOUDIGE BALANS PER 31 DECEMBER 2020

(Na resultaatbestemming)

in duizenden euro's

		31 december 2020		31 december 2019	
		€	€	€	€
ACTIVA	Ref.				
Beleggingen	24				
Terreinen en gebouwen		8.080		8.611	
Beleggingen in groepsmaatschappijen en deelnemingen		1.831		1.668	
Vorderingen op deelnemingen		2.742		2.308	
Overige financiële beleggingen		375.569		370.112	
			388.222		382.699
Vorderingen	25				
Vorderingen uit directe verzekeringen		13.956		12.654	
Vorderingen uit herverzekering		197		576	
Overige vorderingen		2.906		450	
			17.059		13.680
Overige activa					
Materiële activa		3.077		3.331	
Liquide middelen		73.499		68.889	
			76.576		72.220
Overlopende activa	26				
Lopende rente en huur		3		4	
Overlopende acquisitiekosten		523		492	
Overige overlopende activa		864		766	
			1.390		1.262
			483.247		469.861

in duizenden euro's

		31 december 2020		31 december 2019	
		€	€	€	€
PASSIVA	Ref.				
Eigen vermogen	27				
Algemene reserve		288.775		279.023	
Beschikbaar voor uitkering aan leden		15.000		15.000	
Herwaarderingsreserve		9.338		8.215	
			313.113		302.238
Technische voorzieningen					
Voor niet-verdiende premies en lopende risico's					
- bruto		14.203		14.691	
- aandeel herverzekeraars		0		0	
			14.203		14.691
Voor te betalen schade/uitkeringen					
- bruto		112.781		110.935	
- aandeel herverzekeraars		-10.625		-11.045	
			102.156		99.890
			116.359		114.581
Voorzieningen					
Voor belastingen		6.463		5.265	
Overige voorzieningen		222		213	
			6.685		5.478
Schulden	28				
Schulden uit directe verzekering		42.196		40.989	
Schulden uit herverzekering		649		411	
Overige schulden		3.082		5.745	
			45.927		47.145
Overlopende passiva			1.163		419
			483.247		469.861

ENKELVOUDIGE WINST- EN VERLIESREKENING OVER 2020

TECHNISCHE REKENING SCHADEVERZEKERING

		in duizenden euro's			
		2020		2019	
	Ref.	€	€	€	€
Brutopremies	29	134.129		132.378	
Uitgaande herverzekeringspremies		-7.530		-7.161	
a			126.599		125.217
Wijziging technische voorzieningen niet-verdiende premies en lopende risico's					
- bruto		-488		1.899	
- aandeel herverzekeraars		0		0	
b			-488		1.899
Verdiende premies eigen rekening	a-b		127.087		123.318
Toegerekende opbrengst uit beleggingen			577		555
Totaal baten			127.664		123.873
Brutoschaden		74.877		82.287	
Aandeel herverzekeraars		-657		-2.679	
c			74.220		79.608
Wijziging voorzieningen voor te betalen schaden/uitkeringen					
- bruto		1.846		5.615	
- aandeel herverzekeraars		420		-210	
d			2.266		5.405
Schaden eigen rekening	c+d		76.486		85.013
Acquisitiekosten			5.521		5.421
Bedrijfskosten	30		27.075		24.387
Totaal lasten			109.082		114.821
Resultaat technische rekening schadeverzekering	29		18.582		9.052

NIET-TECHNISCHE REKENING

		in duizenden euro's			
		2020		2019	
	Ref.	€	€	€	€
Resultaat technische rekening schadeverzekering	a		18.582		9.052
Opbrengsten uit beleggingen	31				
Resultaat deelnemingen			2.623		1.190
Opbrengst overige beleggingen			1.954		1.869
Gerealiseerde winst op beleggingen			9.301		28.420
			13.878		31.479
Niet gerealiseerde winst op beleggingen			1.414		7.807
			15.292		39.286
Beleggingslasten	32				
Resultaat deelnemingen			174		856
Beheerskosten en rentelasten			514		357
Gerealiseerd verlies op beleggingen			1.609		6.501
			2.297		7.714
Niet-gerealiseerd verlies op beleggingen			1.639		5.161
			3.936		12.875
			11.356		26.411
Toegerekende opbrengst beleggingen overgeboekt naar technische rekening schadeverzekering	33		577		555
			10.779		25.856
Andere baten	34		214		525
Andere lasten			-48		-29
Resultaat niet-technische rekening schadeverzekering	b		10.945		26.352
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen	a+b		29.527		35.404
Belasting resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening			-3.868		-8.555
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening na belastingen			25.659		26.849

TOELICHTING OP DE ENKELVOUDIGE BALANS PER 31 DECEMBER 2020

Slechts posten die afwijken van de geconsolideerde cijfers worden toegelicht.

24 BELEGGINGEN

Beleggingen in groepsmaatschappijen en deelnemingen

	in duizenden euro's	
	31-12-2020	31-12-2019
	€	€
WeVeReij Holding BV, Zierikzee (0%) (2019: 40%)	0	137
Zeeuws Participatiefonds, Middelburg (27,4%) (2019: 27,4%)	219	229
Zeeuws Participatiefonds 2, Middelburg (17,7%) (2019: 14,2%)	603	410
ZLM Preventiefonds BV, Goes (100%) (2019: 100%)	0	0
Eva Regelt! BV, Goes (50%) (2019: 50%)	280	238
De Vereende NV, Rijswijk (2,8%) (2019: 2,8%)	729	654
	1.831	1.668

Vorderingen op deelnemingen

Het verloop van de post is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2020	2019
	€	€
Stand per 1 januari	2.308	1.605
Verstrekingen	644	635
Aflossingen	-31	0
Afwaarderingen	-179	68
Stand per 31 december	2.742	2.308

25 VORDERINGEN

Overige Vorderingen

	in duizenden euro's	
	31-12-2020	31-12-2019
	€	€
Dividendbelasting	294	351
Vennootschapsbelasting	2.439	0
Vorderingen uit assurantiebemiddeling	83	93
Diversen	90	6
	2.906	450

26 OVERLOPENDE ACTIVA

	in duizenden euro's	
	31-12-2020	31-12-2019
	€	€
Lopende rente	3	4
Acquisitiekosten	523	492
Vooruitbetaalde kosten	864	766
	1.390	1.262

27 EIGEN VERMOGEN

	in duizenden euro's	
	31-12-2020	31-12-2019
	€	€
Algemene reserve	288.775	279.023
Beschikbaar voor uitkering aan leden	15.000	15.000
Herwaarderingsreserve	9.338	8.215
	313.113	302.238

Er zijn geen wettelijke reserves.

Algemene reserve

Het verloop van de algemene reserve is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2020	2019
	€	€
Stand per 1 januari	279.023	270.903
Resultaatbestemming boekjaar	10.659	11.849
Retour van Beschikbaar voor uitkering aan leden	216	0
Mutatie herwaarderingsreserve	-1.123	-3.729
Stand per 31 december	288.775	279.023

Beschikbaar voor uitkering aan leden

Het verloop is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2020	2019
	€	€
Stand per 1 januari	15.000	0
Uitgekeerd aan leden	-14.784	0
Overgeboekt naar Algemene reserve	-216	0
Resultaatbestemming boekjaar	15.000	15.000
Stand per 31 december	15.000	15.000

Gedurende het jaar 2021 wordt besloten wanneer en op welke wijze dit bedrag aan de leden wordt teruggegeven.

Herwaarderingsreserve

Het verloop van de herwaarderingsreserve is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2020	2019
	€	€
Stand per 1 januari	8.215	4.486
Herwaardering via algemene reserve	1.123	3.729
Stand per 31 december	9.338	8.215

28 SCHULDEN

Schulden uit directe verzekering

	in duizenden euro's	
	2020	2019
	€	€
Verzekeringnemers	42.149	40.962
Tussenpersonen	47	27
	42.196	40.989

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

TOELICHTING OP DE ENKELVOUDIGE WINST- EN VERLIESREKENING 2020

29 RESULTAAT SCHADEVERZEKERING

in duizenden euro's

	Totaal schadeverzekering		Motorrijtuigen WA			Motorrijtuigen Casco		Ongevallen en ziekte		Brand		AVP		Rechtsbijstand	
	2020	2019	2020	2019		2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
	€	€	€	€		€	€	€	€	€	€	€	€	€	€
Brutopremies	134.129	132.378	51.936	52.831		35.401	35.479	8.135	7.983	28.921	26.787	4.335	4.162	5.401	5.136
Uitgaande herverzekeringspremies	7.530	7.161	2.768	2.619		1.847	1.787	356	312	1.504	1.340	274	254	781	849
a	126.599	125.217	49.168	50.212		33.554	33.692	7.779	7.671	27.417	25.447	4.061	3.908	4.620	4.287
Wijziging technische voorzieningen															
- bruto	-488	1.899	-1.465	790		0	0	5	3	798	983	67	58	107	65
- aandeel herverzekeraars	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
b	-488	1.899	-1.465	790		0	0	5	3	798	983	67	58	107	65
Verdiende premies eigen rekening	a-b	127.087	123.318	50.633	49.422	33.554	33.692	7.774	7.668	26.619	24.464	3.994	3.850	4.513	4.222
Toegerekende opbrengst uit beleggingen		577	555	337	327	60	61	38	38	95	85	25	24	22	20
Totaal baten	127.664	123.873	50.970	49.749		33.614	33.753	7.812	7.706	26.714	24.549	4.019	3.874	4.535	4.242
Brutoschaden	74.877	82.287	34.947	37.942		17.582	22.378	1.648	3.693	15.124	13.466	2.334	2.103	3.242	2.705
Aandeel herverzekeraars	-657	-2.679	0	-1.855		0	-12	0	-250	-446	-514	-211	-48	0	0
c	74.220	79.608	34.947	36.087		17.582	22.366	1.648	3.443	14.678	12.952	2.123	2.055	3.242	2.705
Wijziging technische voorzieningen															
- bruto	1.846	5.615	-619	6.990		-446	-256	572	-1.883	1.824	-33	4	375	511	422
- aandeel herverzekeraars	420	-210	-64	-114		0	10	-198	236	442	-398	240	56	0	0
d	2.266	5.405	-683	6.876		-446	-246	374	-1.647	2.266	-431	244	431	511	422
Schades eigen rekening	c+d	76.486	85.013	34.264	42.963	17.136	22.120	2.022	1.796	16.944	12.521	2.367	2.486	3.753	3.127
Acquisitiekosten		5.521	5.421	1.815	1.819	1.345	1.376	391	382	1.460	1.351	223	217	287	276
Bedrijfskosten		27.075	24.387	10.787	9.773	7.148	6.663	1.656	1.519	5.671	4.837	851	760	962	835
Totale lasten	109.082	114.821	46.866	54.555		25.629	30.159	4.069	3.697	24.075	18.709	3.441	3.463	5.002	4.238
Resultaat technische rekening schadeverzekering	18.582	9.052	4.104	-4.806		7.985	3.594	3.743	4.009	2.639	5.840	578	411	-467	4

30 BEDRIJFSKOSTEN

Het verloop van de post is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2020	2019
	€	€
Personeelskosten	20.519	20.518
Afschrijvingen	1.210	1.247
Overige beheerskosten	12.082	8.880
Totaal bedrijfskosten	33.811	30.645
Toegerekend aan assurantiebemiddeling	-1.800	-1.715
Doorbelast aan Stichting Rechtsbijstand ZLM	-4.801	-4.414
Toegerekend aan ZLM Preventiefonds BV	-135	-129
	27.075	24.387

De samenstelling van de personeelskosten is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2020	2019
	€	€
Lonen en salarissen	13.477	12.678
Sociale lasten	2.153	2.285
Pensioenlasten	1.939	1.927
Overige personeelskosten	2.950	3.628
	20.519	20.518

Personeelsleden

In 2020 waren gemiddeld 226 personeelsleden op fulltimebasis werkzaam (2019: 224).

31 OPBRENGST UIT BELEGGINGEN

	in duizenden euro's	
	2020	2019
	€	€
Resultaat deelnemingen	2.623	1.190
Opbrengst overige beleggingen		
- Huuropbrengst terreinen en gebouwen	723	707
- Liquide middelen/termijnbetaling	1.231	1.162
	1.954	1.869
Gerealiseerde winst op overige financiële beleggingen	9.301	28.420
Niet-gerealiseerde winst op overige financiële beleggingen		
- Niet-gerealiseerde winst vorderingen op deelnemingen	0	0
- Niet gerealiseerde winst overige financiële beleggingen	1.414	7.807
	1.414	7.807
	15.292	39.286

32 BELEGGINGSLASTEN

	in duizenden euro's	
	2020	2019
	€	€
Resultaat deelnemingen	174	856
Beheerskosten en rentelasten	514	357
Gerealiseerd verlies op beleggingen	1.609	6.501
Niet-gerealiseerd verlies op beleggingen		
- Waardevermindering terreinen en gebouwen	531	444
- Niet-gerealiseerd verlies vorderingen op deelnemingen	179	27
- Niet-gerealiseerd verlies overige financiële beleggingen	929	4.690
	1.639	5.161
	3.936	12.875

33 TOEGEREKENDE OPBRENGST BELEGGINGEN

in duizenden euro's		
	2020	2019
	€	€
Toerekening aan de technische rekening	577	555
Toerekening aan de niet-technische rekenening	11.356	25.856
	11.933	26.411

34 ANDERE BATEN

De samenstelling is als volgt:

in duizenden euro's		
	2020	2019
	€	€
Ontvangen provisie uit hoofde van assuratiebemiddeling	1.978	2.145
Toegerekende bedrijfskosten	-1.800	-1.715
	178	430
Diversen	36	95
	214	525

35 NIET UIT DE BALANS BLIJKENDE RECHTEN EN VERPLICHTINGEN

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

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

RESULTAATBESTEMMING

Het batig saldo 2019 is overeenkomstig het besluit van de ledenvergadering verwerkt. Van het bedrag na vennootschapsbelasting is € 15.000.000 apart gezet onder 'Beschikbaar voor uitkering aan leden'. Het restant (€11.849.000) is toegevoegd aan de algemene reserve.

De directie stelt voor om van de winst 2020 (€ 25.659.000) wederom een bedrag van € 15.000.000 te alloceren als 'Beschikbaar voor uitkering aan leden' en € 10.659.000 toe te voegen aan de algemene reserve. Vooruitlopend op de vaststelling door de Algemene Ledenvergadering is dit voorstel al in de jaarrekening verwerkt.

Goes, 7 april 2021

Directie

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

Raad van Commissarissen

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

STATUTAIRE REGELING RESULTAATBESTEMMING

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

CONTROLEVERKLARING VAN DE ONAFHANKELIJKE ACCOUNTANT

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

VERKLARING OVER DE IN HET JAARVERSLAG OPGENOMEN JAARREKENING 2020

Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening 2020 van Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A. te Goes gecontroleerd.

Naar ons oordeel geeft de in dit jaarverslag opgenomen jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A. op 31 december 2020 en van het resultaat over 2020 in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW.

De jaarrekening bestaat uit:

1. De geconsolideerde en enkelvoudige balans per 31 december 2020.
2. De geconsolideerde en enkelvoudige winst-en-verliesrekening over 2020.
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 Wet toezicht accountantsorganisaties (Wta), de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

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

Materialiteit

Op basis van onze professionele oordeelsvorming hebben wij de materialiteit voor de jaarrekening als geheel bepaald op € 7.100.000. De materialiteit is gebaseerd op ongeveer 2,5% van het eigen vermogen. We gebruiken het eigen vermogen als de primaire benchmark voor de bepaling van de materialiteit. Daarbij is in ogenschouw genomen dat het gebruik van het eigen vermogen als benchmark gangbaar is bij vergelijkbare organisaties in de Nederlandse verzekeringssector.

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

Wij zijn met de raad van commissarissen en de ledenvergadering overeengekomen dat wij aan de raad tijdens onze controle geconstateerde afwijkingen boven € 355.000 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 jaarrekening van Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A..

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

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

Reikwijdte van fraude en niet-naleving van wet- en regelgeving

Overeenkomstig de Nederlandse controlestandaarden zijn wij verantwoordelijk voor het verkrijgen van een redelijke mate van zekerheid dat de financiële overzichten als geheel geen afwijkingen van materieel belang bevatten die het gevolg zijn van fraude of fouten. Het niet naleven van wet- en regelgeving kan leiden tot boetes, rechtszaken of andere gevolgen voor de entiteit die een van materieel belang zijnde invloed kunnen hebben op de financiële overzichten.

Overwegingen ten aanzien van fraude

Bij het identificeren en inschatten van de risico's op een afwijking van materieel belang die het gevolg is van fraude, hebben wij inzicht verworven in Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A. en haar omgeving, met inbegrip van haar interne beheersing. Wij hebben de frauderisicoanalyse van de 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 interne auditor en de fraude coördinator om inlichtingen verzocht. Wij hebben overwogen of er frauderisicofactoren zijn geïdentificeerd die een aanwijzing vormen voor risico's op een afwijking van materieel belang die het gevolg is van fraude.

Op basis van deze werkzaamheden en het in de controlestandaarden veronderstelde risico, hebben wij de veronderstelde fraude risico's overwogen met betrekking tot het doorbreken van interne beheersingsmaatregelen door het management, inclusief of er indicaties zijn voor tendentie bij het management van de entiteit die mogelijk een risico vormt op een afwijking van materieel belang die het gevolg is van fraude. Daarnaast hebben wij een frauderisico risico geïdentificeerd ten aanzien van:

- Management schattingen, waaronder specifiek op de uitgangspunten bij het bepalen van de technische voorzieningen;
- Journaalposten welke direct de financiële verslaglegging beïnvloeden.

Onze controlewerkzaamheden ten aanzien van deze fraude risico's zijn gericht op een evaluatie van de opzet en de implementatie van de relevante interne beheersingsmaatregelen om deze risico's te beperken. Wij hebben tevens aanvullende gegevensgerichte werkzaamheden uitgevoerd, waaronder het toetsen van journaalboekingen, het beoordelen van schattingen op tendenties (inclusief een retrospectieve beoordeling van significante schattingen uit vorige boekjaar), de onderbouwing van de tijdens het opstellen van de financiële overzichten aangebrachte aanpassingen.

De beschreven werkzaamheden zijn gebaseerd op de controlestandaarden en hebben niet tot voornaamste doel om fraudes te ontdekken.

Wij verwijzen naar de controlewerkzaamheden zoals vermeld in het kernpunt ‘Schattingen gehanteerd bij de bepaling en de toetsing van de toereikendheid van de verplichting voor verzekeringscontracten’ van de controle waarin het frauderisico ten aanzien van deze jaarrekeningpost wordt behandeld.

Overwegingen ten aanzien van naleving van wet- en regelgeving

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

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

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

Daarnaast is de entiteit onderworpen aan onderworpen aan overige wet- en regelgeving, zoals ook benoemd in de NBA Handreiking 1143 Specifieke verplichtingen vanuit de toezichtwet- en regelgeving voor de interne auditor en de externe accountant bij (her)verzekeraars, waarvan de gevolgen van niet naleving een van materieel belang zijnde invloed kunnen hebben op de financiële overzichten, bijvoorbeeld ten gevolge van boetes of rechtszaken. Gezien de aard van de activiteiten van Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A. en de complexiteit van de Wet op het financieel toezicht, Besluit prudentiële regels Wft, Wet ter voorkoming van witwassen en financieren van terrorisme en de Algemene Verordening Gegevensbescherming bestaat het risico dat niet wordt voldaan aan de vereisten van deze wet- en regelgeving.

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

De kernpunten van onze controle

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

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

Beschrijving van het kernpunt	De wijze waarop dit kernpunt door ons is gecontroleerd
Schattingen gehanteerd bij de bepaling en de toetsing van de toereikendheid van de verplichting voor verzekeringscontracten	Om het risico te ondervangen, hebben wij onder meer de volgende werkzaamheden verricht: - Het beoordelen van de opzet en het bestaan, en het toetsen van de werking van de administratieve organisatie en interne controle van de totstandkoming van de technische voorzieningen. - Het uitvoeren van verschillende detailcontroles, waaronder detailwaarnemingen door middel van een statistische steekproef op shadedossiers. - Het kritisch beoordelen van de gehanteerde uitgangspunten en schattingen door de directie, waarbij actuarieel specialisten zijn ingezet ter ondersteuning van het controleteam. Hierbij is specifiek aandacht besteed aan het mogelijke effect van COVID-19 op de gehanteerde assumpties die ten grondslag liggen aan de marktwaardeberekening; - De door Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A. per jaareinde opgestelde marktwaardeberekening van de technische voorziening in overeenstemming met de Wet op het financieel toezicht (Wft) is beoordeeld. Onze werkzaamheden inzake de marktwaardeberekening omvatten het beoordelen van de redelijkheid van geprojecteerde toekomstige kasstromen, en het kritisch reviewen van de gehanteerde assumpties.
Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A. heeft een technische voorziening van € 102,2 mln. netto. Dit betreft 21,1% van het balanstotaal.	
De schattingselementen in de technische voorziening in de jaarrekening zien toe op de handmatige aanpassingen van de standaardreservering op basis van de inschatting van de schadebehandelaar, Boekwaarde opslag (BW), factor ter dekking van IBNR en de Solvency II risicomarge, en de afwikkelkosten, een opslag voor de geschatte kosten om de lopende schades af te wikkelen.	
Het bepalen van de te betalen schades als onderdeel van de technische voorzieningen is een proces dat van nature wordt omgeven met onzekerheden en aannames. De technische voorzieningen zijn afhankelijk van factoren als: sociale, economische en demografische trends, inflatie, beleggingsrendementen, het gedrag van polishouders en aannames over de ontwikkeling van letselschades. Op deze factoren kan COVID-19 ook een rol spelen.	
Het gebruik van andere aannames voor deze factoren dan de grondslagen die nu in de jaarrekening zijn gebruikt, zou een materieel effect kunnen hebben op de verzekeringstechnische voorzieningen en de verzekeringstechnische lasten. Specifiek verwijzen wij naar noot 10 technische voorzieningen.	Wij hebben tevens gegevensgerichte werkzaamheden uitgevoerd met betrekking tot de betrouwbaarheid van de informatie afkomstig uit de IT-systemen. Verder hebben wij de in de jaarrekening opgenomen toelichtingen beoordeeld.
Er bestaat een risico dat de voorziening voor te betalen schades motorrijtuigen, brand en overige schadebranches onvolledig is, dan wel onjuist is gewaardeerd.	Onze observatie bij dit kernpunt: Wij achten de door Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A. toegepaste methodiek en gehanteerde veronderstellingen voor de vaststelling van de technische voorziening voor te betalen schaden/uitkeringen aanvaardbaar. Daarnaast achten wij de toelichtingen bij noot 10 afdoende.

Beschrijving van het kernpunt	De wijze waarop dit kernpunt door ons is gecontroleerd
Waardering overige financiële beleggingen zonder frequente beursnotering Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A. heeft een belang in het Altera onroerendgoedfonds en het impactbeleggingsfonds van Kempen en het Aegon Hypothekenfonds met een omvang van € 81,6 mln. Voor deze fondsen is de reële waarde de Net Asset Value (NAV) die blijkt uit de gecontroleerde fondsjaarrekeningen. Voor sommige fondsen is die nog niet beschikbaar bij het opstellen van de jaarrekening van Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A. Er is een risico dat de overige financiële beleggingen in de jaarrekening foutief zijn weergegeven, als gevolg van een onjuiste waardering per balansdatum. Specifiek verwijzen wij naar noot 5.	Om het risico te ondervangen, hebben wij onder meer de volgende werkzaamheden verricht: • Gegevensgerichte werkzaamheden, waaronder cijferbeoordelingen en detailcontroles. • Kennisnemen van de analyse van verschillen in de waardering (op stukniveau) door de vermogensbeheerder en de custodian voor fondsen die in bewaring zijn bij de custodian. • Het verkrijgen van een directe confirmatie van het Atera onroerendgoedfonds en Aegon Hypothekenfonds die niet in bewaring zijn bij de custodian ter toetsing van het bestaan en de waardering per ultimo boekjaar. • Eigen toetsing van de waardering van de beleggingen. Indien niet tijdig gecontroleerde NAV-statements aanwezig zijn, worden backtestingwerkzaamheden uitgevoerd met behulp van de laatst beschikbare gecontroleerde jaarrekening. • Toetsing van de mutaties (in aantallen) van de beleggingen. • Toetsing van de impact van COVID-19 op de onderliggende assets (Nederlandse woningmarkt, Nederlandse hypothekenmarkt en diverse Europese duurzaamheidsprojecten) waarbij de parameters van de onderliggende assets die bepalend zijn voor de waardering kritisch zijn gereviewed. Parameters bestaan onder andere uit het type assets, disconteringsvoet en marktontwikkelingen. Verder hebben wij de opgenomen toelichting onder noot 5 in de jaarrekening beoordeeld. Onze observatie bij dit kernpunt: Wij achten de door Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A. toegepaste methodiek en de gehanteerde veronderstellingen voor de waardering van de fondsen zonder frequente marktnotering aanvaardbaar, en zijn hebben geen significante observaties bij de waardering van de fondsen als onderdeel van de overige financiële beleggingen. Daarnaast achten wij de toelichtingen bij noot 5 afdoende.

Beschrijving van het kernpunt	De wijze waarop dit kernpunt door ons is gecontroleerd
Toelichtingen over de kapitaalspositie op basis van Solvency II-regelgeving Voor Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A. bedraagt het Solvency-II Ratio per 31-12-2020 440%. Dit percentage komt tot stand door de balans te herrekenen naar marktwaarde en deze marktwaarde te delen door de berekende benodigde solvabiliteit. Zowel de marktwaardebalans als de berekende benodigde solvabiliteit omvat belangrijke assumpties die de ratio sterk kunnen beïnvloeden alsmede complexe berekeningen. Een aandachtspunt is het effect van COVID-19 op de gehanteerde assumpties voor het marktrisico en de non-life component van het Solvency-II ratio. Het risico bestaat dat de berekende solvabiliteitsratio te hoog is weergegeven.	Om het risico te ondervangen, hebben wij onder meer: • De opzet en het bestaan van de beheersingsmaatregelen rondom de totstandkoming van de Solvency II ratio beoordeeld. • Een kritische beoordeling verricht van de gehanteerde uitgangspunten, parameters en resultaten waarbij actuarieel specialisten zijn ingezet ter ondersteuning van het controleteam. Hierbij is specifiek aandacht besteed aan het mogelijke effect van COVID-19 op de gehanteerde assumpties die ten grondslag liggen aan de marktwaarde voorziening; • De overwegingen van het management met betrekking tot parameters en interpretaties getoetst. • Gegevensgerichte werkzaamheden uitgevoerd met betrekking tot het bepalen van het beschikbare kapitaal (Eligible Own Funds (EOF)), waaronder het beoordelen van de juistheid en volledigheid van de financiële aanpassingen van de statutaire balans naar de marktwaardebalans. • Gegevensgerichte werkzaamheden uitgevoerd met betrekking tot de bepaling van de technische voorziening, waaronder het toetsen van de juistheid en volledigheid van de reclassificaties en de vervalmomenten van de kasstromen. • De inputdata van de verschillende Solvency Capital Requirement berekeningen getoetst op juistheid en volledigheid waarbij specifieke aandacht is besteed • De juiste toepassing van standaardformules gecontroleerd. Onze observatie bij dit kernpunt: Wij achten de door Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A. toegepaste methodiek en de gehanteerde veronderstellingen aanvaardbaar, en zijn hebben geen significante observaties bij de bepaling van het Solvency-II ratio. Daarnaast achten wij de toelichtingen bij noot 9 ‘Solvabiliteit’ afdoende.

VERKLARING OVER DE IN HET JAARVERSLAG OPGENOMEN ANDERE INFORMATIE

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

- Het bestuursverslag.
- Directieverslag.
- Verslag van de raad van commissarissen.
- Algemene ledenvergadering.
- De overige gegevens.

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

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

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

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

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

VERKLARING BETREFFENDE OVERIGE DOOR WET- OF REGELGEVING GESTELDE VEREISTEN

Benoeming

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

Geen verboden diensten

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

BESCHRIJVING VAN VERANTWOORDELIJKHEDEN MET BETREKKING TOT DE JAARREKENING

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

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

Bij het opmaken van de jaarrekening moet de directie afwegen of de entiteit in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van genoemd verslaggevingsstelsel moet de directie de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij de directie het voornemen heeft om de

vennootschap te liquideren of de bedrijfsactiviteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is.

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

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

Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening

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

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

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

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

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

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

- Het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen.
- Het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

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

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

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

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

Amsterdam, 8 april 2021
Deloitte Accountants B.V.

C.J. de Witt RA

