

Jaarverslag 2012



INHOUD

Advies van de Raad van Commissarissen	5
Kerncijfers	6
Personalia	9
Verslag van de directie	12
Financiële resultaten	16
Risicomanagement	22
Verslag van de Raad van Commissarissen	28
Algemene Ledenvergadering	31
Organisatieschema	32
Jaarrekening	34
Geconsolideerde balans per 31 december 2012	34
Geconsolideerde winst- en verliesrekening over 2012	36
Geconsolideerd kasstroomoverzicht 2012	38
Toelichting op de geconsolideerde balans en winst- en verliesrekening	40
Toelichting op de geconsolideerde balans per 31 december 2012	47
Toelichting op de geconsolideerde winst- en verliesrekening over 2012	62
Resultaat schadeverzekering	62
Enkelvoudige balans per 31 december 2012	70
Enkelvoudige winst- en verliesrekening over 2012	72
Algemene grondslagen voor de opstelling van de enkelvoudige jaarrekening	72
Toelichting op de enkelvoudige balans per 31 december 2012	73
Overige gegevens	
Statutaire regeling resultaatbestemming	78
Voorstel resultaatbestemming 2012	78
Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	79

Thema: ZLM medewerkers en hun hobby's

In dit jaarverslag portretteren we zeven medewerkers van ZLM Verzekeringen met een niet-alledaagse hobby. Uiteraard beoefenen alle ZLM'ers hun hobby in hun vrije tijd en buiten het ZLM kantoor. Maar voor deze gelegenheid fotografeerden we hen tijdens het beoefenen van hun hobby in de werkomgeving. Dat betekende een schildersezels in het bedrijfsrestaurant, een echte ezel in de lift, acteren op de afdeling Advies & Acceptatie, stijdansen in de ontvangsthal, krulbollen en jeu de boules in de gang en muziek in het trappenhuis.

ADVIES VAN DE RAAD VAN COMMISSARISSEN

Ingevolge artikel 9 lid 2 van de statuten brengen wij u hierbij een preadvies uit omtrent de door de directie opgemaakte jaarrekening over het boekjaar 2012. Deze jaarrekening is gecontroleerd door de daartoe door de Algemene Ledenvergadering aangewezen accountant, die blijkens zijn goedkeurende accountantsverklaring bericht dat het vermogen per 31 december 2012 en het resultaat over het boekjaar 2012 van ZLM Verzekeringen getrouw zijn weergegeven.

Wij adviseren de leden over te gaan tot vaststelling van de jaarrekening en akkoord te gaan met het voorstel van de directie met betrekking tot de toevoeging van de winst aan de algemene reserve.

Namens de Raad van Commissarissen,
A.J. Driesprong, voorzitter

Goes, 23 mei 2013

ZLM VERZEKERINGEN, OPGERICHT 1 JANUARI 1951

Cereshof 2, 4463 XH Goes

Postbus 70, 4460 BA Goes

KERNCIJFERS

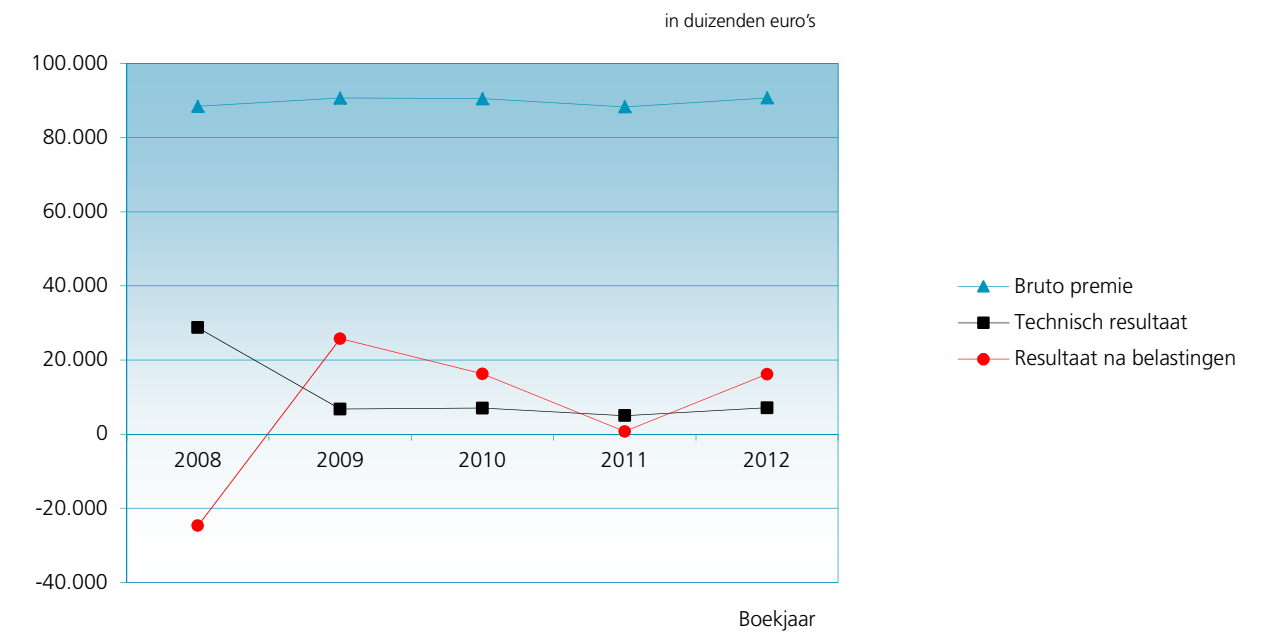
op basis van de geconsolideerde jaarrekening
in duizenden euro's

	2012	2011	2010	2009	2008
Brutopremies	90.720	88.319	90.522	90.681	88.420
Technisch resultaat	7.123	5.008	7.024	6.772	28.755
Resultaat na belastingen	16.191	707	16.255	25.776	-24.704
Eigen vermogen	224.964	208.773	208.066	191.811	162.740
Technische voorzieningen	93.097	96.309	97.899	98.994	96.649
Beleggingen	304.131	277.121	282.376	272.135	231.331
Solvabiliteitsmarge	1450,0%	1365,1%	1323,0%	1227,7%	1121,7%
Schade ratio	66,2%	71,9%	71,6%	74,0%	52,8%
Combined ratio (schade eigen rekening + bedrijfskosten/verdiende premie)	96,6%	101,6%	99,8%	101,3%	75,1%
ZLM enkelvoudig	95,2%	100,7%	98,9%	100,6%	74,9%
Resultaat technische rekening in % verdiende premie	8,4%	6,0%	8,4%	8,1%	34,8%
ZLM enkelvoudig	9,8%	6,9%	9,3%	8,8%	35,0%

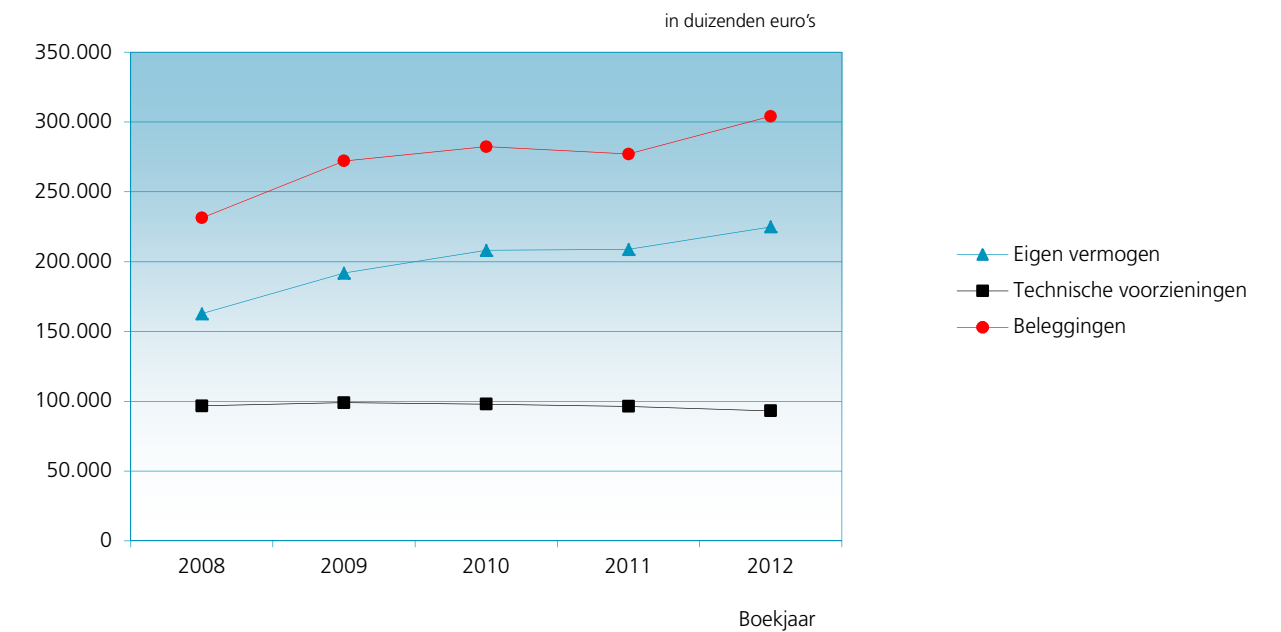
Medewerkers		2011	2010	2009	2008
- in personen	209	204	193	183	180
- ZLM enkelvoudig in personen*	189	185	174	165	160
- in mensjaren	178	173	165	155	152
- ZLM enkelvoudig in mensjaren*	164	157	149	140	136

* inclusief Stichting Rechtsbijstand ZLM

ONTWIKKELING BRUTOPREMIES EN RESULTATEN



ONTWIKKELING EIGEN VERMOGEN, TECHNISCHE VOORZIENINGEN EN BELEGGINGEN



PERSONALIA

RAAD VAN COMMISSARISSEN

De Raad van Commissarissen (RvC) van ZLM Verzekeringen (ZLM) bestaat per 31 december 2012 uit:

- De heer A.J. Driesprong (1950), voorzitter
De heer Driesprong is lange tijd werkzaam geweest bij Center Parcs en vanaf 1996 tot eind 2010 was hij financieel directeur bij aannemingsmaatschappij PANAGRO BV. Volgens rooster is de heer Driesprong in het jaar 2013 aftredend en niet herkiesbaar.
- De heer mr. F.A.M. van den Heuvel (1965), plaatsvervangend voorzitter
De heer Van den Heuvel is jurist en na een loopbaan bij diverse banken (ING, BNG en Rabobank; laatstelijk als senior vice-president corporate banking) is hij van mei 2004 tot september 2011 werkzaam geweest als directiesecretaris/hoofd Corporate Affairs bij Delta NV in Middelburg. Met ingang van 1 januari 2012 is hij directeur Public Affairs bij TNO in Delft. Volgens rooster is de heer Van den Heuvel in het jaar 2016 aftredend en herkiesbaar.
- Mevrouw drs. J. de Koeijer (1959)
Mevrouw De Koeijer is bedrijfseconoom. Zij is werkzaam geweest aan de Universiteit van Texas in El Paso en bij Holec BV, waarna ze van 1988 tot 1996 als interne organisatieadviseur en controller werkte bij KLM. Van 1996 tot 2012 was zij directeur-eigenaar van een schilders- en onderhouds-bedrijf in Alphen aan den Rijn. Volgens rooster is mevrouw De Koeijer in het jaar 2015 aftredend en herkiesbaar.
- De heer ir. J.W. de Kater (1969)
De heer De Kater is agrarisch econoom. Hij exploiteert een akkerbouwbedrijf op Noord-Beveland; sinds 2001 is hij als beherend vennoot verantwoordelijk voor de bedrijfsvoering. Volgens rooster is de heer De Kater in het jaar 2015 aftredend en herkiesbaar.
- De heer drs. R.A.L. Verstraeten (1953)
De heer Verstraeten is bedrijfseconoom. Hij is o.a. als controller en financieel directeur werkzaam geweest bij Océ van der Grinten BV, Bendien Smits BV, Celtona BV, Oranjeboom Brouwerij BV en Leen Bakker Holding BV. Van 1996 tot 2007 was de heer Verstraeten lid van de hoofddirectie/plaatsvervangend hoofddirecteur van de ANWB. Totdat hij in september 2010 financieel directeur werd bij het Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen in Rijswijk vervulde de heer Verstraeten enkele interim-opdrachten in binnen- en buitenland, waaronder bijna twee jaar als CFO van Delta NV. Volgens rooster is de heer Verstraeten in het jaar 2014 aftredend en herkiesbaar.
- De heer G.C.H.M. de Wilde MPM (1950)
De heer De Wilde is het overgrote deel van zijn werkzame leven actief geweest bij woningcorporaties; eerst lange tijd in Tilburg, vervolgens in Woerden en vanaf 2001 in Helmond. Per 1 april 2003 is hij daar bij Stichting Woonpartners algemeen directeur/bestuurder. Volgens rooster is de heer De Wilde in het jaar 2013 aftredend en niet herkiesbaar.

Zijn favoriete vakantieland is Frankrijk. Daar gaat hij iedere zomer de strijd aan met de lokale bevolking op de jeu de boulesbaan. En vaak met succes. In eigen land oefent hij wekelijks bij de Roosendaalse jeu de boules vereniging De Bommequet en doet hij regelmatig mee aan toernooien. De appel valt niet ver van de boom, want sinds enkele jaren is ook zijn zoon actief binnen de vereniging. En nog een leuk detail; de "boules" neemt hij mee in een tasje van slangenleer.

Eric Lotterman

Functie bij ZLM: functioneel beheerder

Hobby: jeu de Boules

- Mevrouw C.M. Westdijk-Wilkes MBA MSM (1958)
Mevrouw Westdijk heeft vanaf 1977 tot 1990 in diverse commerciële en directiefuncties gewerkt bij Accor Hotel Groep. Van 1990 tot 1995 was zij general manager binnen GranDoradoGroup en van 1995 tot 2000 algemeen directeur van CSU Total Care BV. Vervolgens heeft zij tot 2007 diverse functies bij een vijftal bedrijven en instellingen vervuld. Vanaf 2007 tot heden is zij werkzaam als partner en interim-directeur bij Custom Management BV. Mevrouw Westdijk vervulde en vervult nog diverse commissariaten. Volgens rooster is mevrouw Westdijk in het jaar 2016 aftredend en herkiesbaar.

Alle leden van de Raad van Commissarissen hebben de Nederlandse nationaliteit. De datum van de eerste benoeming als commissaris van ZLM Verzekeringen is voor mevrouw De Koeijer 14 juni 2007, voor de heer Van den Heuvel 19 juni 2008, voor de heer Verstraeten 17 juni 2010, voor de heer De Kater 6 juni 2011, voor mevrouw Westdijk 21 juni 2012 en voor de anderen 14 juni 2001.

Mevrouw De Koeijer en de heer Van den Heuvel zijn per 19 maart 2009 benoemd als lid van de Auditcommissie. Vanaf 1 januari 2011 is dit de Audit- en Risicobeheercommissie.

De heren Driesprong en Verstraeten zijn per 16 september 2010 benoemd als lid van de Remuneratiecommissie.

DIRECTIE

De heer mr. A.J. (Bram) de Jonge, algemeen directeur
De heer M.C. (Marinus) Schroevers, directeur Verzekeringszaken

Bram de Jonge (1951) is jurist en na een korte loopbaan bij de rijksoverheid, sinds 1981 werkzaam in de verzekeringsbedrijfstak. Eerst bij het Verbond van Verzekeraars en vanaf 1990 tot 1994 bij Klaverblad Verzekeringen in Zoetermeer. Met ingang van 1 januari 1994 is hij algemeen directeur bij ZLM. Zijn takenpakket binnen de directie bestaat uit:

- Financiën
- Personeelszaken
- Juridische zaken
- Compliance en risicomanagement

Vanuit zijn directiefunctie bij ZLM bekleedt Bram de Jonge nog enkele nevenfuncties:

- Bestuurslid van de Federatie van Onderlinge Verzekeringsmaatschappijen in Nederland (FOV)
- Voorzitter van de Raad van Commissarissen van VZ-Beheer in Goes

Marinus Schroevers (1970) is al vanaf 1990 werkzaam bij ZLM. Zijn roots liggen in de (personen)schade-behandeling. In 2000 is hij afdelingshoofd Schade geworden, in 2003 directeur Schade en vanaf 2007 directeur Verzekeringszaken. Nadat in 2010 ICT onder zijn portefeuille kwam te vallen is hij verantwoordelijk voor alle operationele activiteiten binnen ZLM:

- Advies & Acceptatie
- Schade
- Stichting Rechtsbijstand
- Informatiemanagement

Ook de afdeling Marketing & Communicatie valt onder zijn verantwoordelijkheid. Vanuit zijn directiefunctie bij ZLM bekleedt Marinus Schroevers nog een aantal nevenfuncties:

- Voorzitter van de Raad van Commissarissen bij het Zeeuws Participatie Fonds
- Bestuurslid van de Stichting Incident Management Nederland
- Bestuurslid van het Personenschade Instituut Verzekeraars (PIV)
- Lid van de Raad van Advies van de Hogeschool Zeeland, afdeling Economie
- Voorzitter van Bestuur Stichting Rechtsbijstand ZLM (SRB)

LEDEN MANAGEMENTOVERLEG

Naast de directieleden zijn de volgende personen lid van het managementoverleg:
De heer J.A.C. Adriaanse RA, financieel manager, bestuurslid SRB
De heer W.C. de Fouw, afdelingshoofd Advies & Acceptatie
De heer J.J.P. Geluk, afdelingshoofd Informatiemanagement (vanaf 14 januari 2013)
De heer E.J. Goetheer, afdelingshoofd Schade
De heer P. den Hollander, afdelingshoofd Informatiemanagement (tot 1 januari 2013)
De heer H.M.J. Rentmeester, manager Marketing & Communicatie, bestuurslid SRB

BELEGGINGSCOMMISSIE

De heer J.A.C. Adriaanse RA
De heer mr. A.J. de Jonge (voorzitter)
De heer M.C. Schroevers
De heer dr. A. van Vliet (Ortec Finance)

ACCOUNTANT

PricewaterhouseCoopers Accountants N.V., Rotterdam

RESULTATEN 2012 EN VERWACHTINGEN 2013 POSITIEF

Het jaar 2012 is voor ZLM in alle opzichten een goed jaar geweest. We kwamen voor de derde maal op rij als beste verzekeraar van Nederland uit de bus (van het klanttevredenheidsonderzoek van het Verbond van Verzekeraars). We behielden het Keurmerk Klantgericht Verzekeren dat we al sinds de invoering van het keurmerk in 2010 mogen voeren. Nieuw was voor ons het onderzoek dat we (dus) voor de eerste keer deden naar de tevredenheid van onze medewerkers. Deze kwam uit op een totaal-score van 8,4, waar we heel blij mee zijn.

Bovendien waren onze verzekeringstechnische en beleggingsresultaten bijzonder positief. Zoals in het hoofdstuk 'Financiële resultaten' weergegeven komt het totaal resultaat voor belasting over 2012 uit op ruim € 21 miljoen. In dit resultaat is al rekening gehouden met de uitkering van ongeveer € 10 miljoen aan al onze verzekerden eind 2012/begin 2013. Alle 200.000 leden/verzekerden ontvingen ieder € 50,- als eenmalige tegemoetkoming voor de fors gestegen assurantiebelasting. Per 1 januari 2013 werd deze in het kader van de overheidsmaatregelen om het begrotingstekort terug te dringen verhoogd van 9,7 naar 21%.

Onze verwachtingen voor 2013 zijn positief, ondanks of wellicht juist dankzij de voortdurende economische crisis die de verzekeringsconsument kritischer maakt.

TEVREDENHEID

We kunnen dus heel tevreden terugkijken op het afgelopen jaar én we zijn ons er ook zeer van bewust dat die positieve resultaten tot stand zijn gekomen door de enorme inzet van onze medewerkers om de gestelde doelen te bereiken. Ons doel is niet om zoveel mogelijk geld te verdienen. Centraal staat het bereiken van een hoge mate van klanttevredenheid. Daaraan dragen heel veel factoren bij; van snelheid van uitbetalen van schaden en het hanteren van korte reactietermijnen bij het beantwoorden van brieven en (steeds meer) e-mails tot duidelijkheid en leesbaarheid van polisvoorwaarden, brochures en correspondentie. Cruciaal blijft echter toch het feit dat de medewerker als menselijke factor de kern vormt van de waardering die de klanten uiten via de vele onderzoeken die naar hun tevredenheid worden gedaan.

We zijn vorig jaar gestart met het houden van een onderzoek onder onze medewerkers. Deze levert ons de nodige verbeterpunten op waarmee we kunnen toewerken naar een (nog) betere balans tussen klant- en medewerkerstevredenheid, die beide de grondslag vormen van het bestaansrecht van ons bedrijf. Graag betrekken we bij onze waardering ook de medewerkers van de met ons samenwerkende assurantiebemiddelingsbedrijven, autoschadeherstellers en andere reparatiebedrijven die een belangrijk onderdeel vormen van ons 'professionele visitekaartje'.

VERANDERENDE KLANTRELATIE

De relatie met de klanten, onze leden/verzekerden, verandert voortdurend. Wij willen voor hen goed bereikbaar zijn en hun vragen, zorgen of problemen zo goed en zo snel mogelijk beantwoorden en oplossen. De telefoon is daarbij nog steeds belangrijk; correspondentie op papier wordt schaarser. We zien een forse groei van verzekeringen die via onze website worden afgesloten. In 2012 is een zogeheten mobiele website ingevoerd, die ook de gebruikers van smartphones en tablets een gebruikersvriendelijke digitale toegang tot online premieberekening en het afsluiten van verzekeringen biedt. Naast de website van ZLM is er in 2012 ook een aparte website voor de Stichting Rechtsbijstand ZLM (SRB) ingevoerd. Deze stichting verzorgt de afwikkeling van schademeldingen die worden ingediend op grond van de bij ZLM lopende rechtsbijstand- en verhaalsbijstandverzekeringen. Vorig jaar hebben we aan onze aansprakelijkheidsverzekering voor particulieren (AVP) een gratis verhaalsbijstanddekking toegevoegd. Zo'n (gratis) dekking kennen we al jaren op al onze motorrijtuigenverzekeringen.

GROEIEND E-MAILVERKEER

Naast veel telefoonverkeer (in 2012 kwamen er bij ZLM 484.209 gesprekken binnen) en minder briefverkeer, zien we een zeer sterke groei in het contact via e-mail. E-mail vraagt om een aparte routing en een snelle reactie. In 2012 hebben we afgesproken dat alle e-mails binnen één werkdag moeten worden beantwoord. Veelgestelde vragen vangen we zoveel mogelijk op via een rubriek op de website of een bijsluiter bij een prolongatiebrief.

KRITISCHERE CONSUMENTEN

We constateren dat consumenten zich breed oriënteren voordat ze besluiten tot het (over)sluiten van een verzekering. Het contact met klanten en potentiële klanten is dus erg belangrijk. Zeker in een periode waarin het consumentenvertrouwen in verzekeraars tot een absoluut dieptepunt is gedaald.

De voortdurend weer opduikende en nog steeds niet definitief opgeloste woekerpolisaffaire en de noodzakelijke nationalisatie van bankverzekeraar SNS /Reaal dragen niet bij aan het herstel van dat vertrouwen. Het is dus aan onszelf om onze toegevoegde waarde voor onze klanten aan te tonen. Dat we daar, in een verzadigde en zeer concurrerende schademarkt, in slagen blijkt uit de groei die we elk jaar, ook in 2012, weer realiseren in onze portefeuille.

De heersende economische crisis maakt consumenten bewust van de keuzes die ze kunnen maken. Zo zien we meer omzettingen van allrisk-autoverzekeringen naar de vorm waarin alleen de wettelijke aansprakelijkheid voor de auto wordt afgedekt. De crisis maakt consumenten kritischer over het nut en de noodzaak van verzekeren en dat is op zichzelf een goede zaak.

MINDER VERZEKERAARS EN MEER TOEZICHT

De Nederlandse verzekeringsmarkt kent een opmerkelijke daling van het aantal verzekeraars. In 5 jaar tijd is het aantal schadeverzekeraars met 1/3 afgenomen, terwijl dat aantal in de daaraan voorafgaande 10 jaar in totaal daalde met 12%! Het toezicht op verzekeraars is in de afgelopen jaren niet met deze trend meegegaan en is qua regelgeving en mankracht (plus kosten) juist enorm toegenomen. Het lijkt haast een automatische vanzelfsprekendheid om het toezicht op verzekeraars gelijke tred te laten houden met het toezicht op banken. Dit terwijl het totaal verschillende financiële ondernemingen zijn met een zeer verschillende impact op de maatschappij bij (dreigende) problemen. Het zou goed zijn om eerst eens de waarde en het effect van alle bestaande regelgeving te evalueren voordat de wetgever en de toezichthouder overgaan tot verdere stapeling van maatregelen.

PROPORTIONEEL TOEZICHT

In 2012 heeft De Nederlandsche Bank N.V. (DNB) besloten tot een andere inrichting van haar toezicht op verzekeraars. ZLM is ingedeeld in de toezichtsklasse T2. Dat is de (kleine) groep van verzekeraars met een bruto premie-inkomen van minder dan € 100 miljoen en een omvang van de technische voorzieningen van minder dan € 200 miljoen. Het toezicht op de verzekeraars in de toezichtsklassen T1, T2 en T3 zal meer thematisch en groepsgewijs plaatsvinden. De T1 en T2 maatschappijen hebben geen eigen toezichtsteam meer binnen DNB. Dit begin van meer proportioneel toezicht juichen wij toe. Ook de Autoriteit Financiële Markten (AFM) die het gedragstoezicht uitoefent op financiële ondernemingen, neigt naar (logische) vereenvoudiging van dat toezicht. Er is bij de AFM in ieder geval de bereidheid om te bezien of bij de zogeheten keurmerkverzekeraars, waaronder ZLM, het toezicht niet verder op afstand kan worden gezet. Daarmee zou het Keurmerk Klantgericht Verzekeren de onderscheidende waarde krijgen die het verdient. Voor ons is het in ieder geval een meetlat om onze eigen processen en procedures te toetsen en te verbeteren.



Haar laatste rol was die van gouvernante in de musical Belle en het Beest. Als lid van Muziektheater Zeeland staat ze ieder jaar in een andere musical op de planken. Zingen, dansen en acteren. Er komt heel wat bij kijken. Wekelijks repeteert ze met haar medespelers om alles onder de knie te krijgen. Misschien zien we haar volgend jaar wel schitteren als Evita.

Naomi Priem

Functie bij ZLM: medewerker Advies & Acceptatie

Hobby: muziektheater

SOLVENCY II

DNB speelt ook een belangrijke rol bij de introductie van het regime van Solvency II. Dat moet op Europees niveau een beter beeld gaan geven van de mate waarin verzekeringsmaatschappijen op langere termijn aan hun verplichtingen kunnen voldoen. Anders dan het huidige Solvency I beziet het nieuwe regime de solvabiliteit op basis van de kapitaalbehoefte van de maatschappijen gegeven de risico's die zij in hun bedrijfsvoering lopen. In het hoofdstuk Risicomanagement gaan we hier voor ZLM dieper op in. Het regime van Solvency II was oorspronkelijk voorzien om op 1 oktober 2012 in werking te treden. Na uitstel tot eerst 1 januari 2013 en daarna tot 1 januari 2014 is nu de planning voor inwerkingtreding bepaald op 1 januari 2016 (of zoveel later als nodig blijkt). Dit uitstel haalt, voor zover nodig, de urgentie uit het project. Serieuzer achten wij de kans dat de eisen van Solvency II aanzienlijk zullen worden teruggeschroefd omdat maatschappijen in belangrijke EU-lidstaten niet aan de huidige minimumeisen kunnen voldoen. ZLM voldoet ruim aan de eisen van Solvency I en II.

GOVERNANCE CODE VERZEKERAARS

ZLM past de Governance Code Verzekeraars, die op 1 januari 2011 in werking trad, evenals vorig jaar, volledig toe.

De beide directieleden hebben in 2012 enkele modules gevolgd van het PE programma deskundigheidsbevordering van het Verbond van Verzekeraars en Nyenrode Business Universiteit. Ook dit jaar is voor hen deelname aan enkele modules voorzien. Verder heeft de algemeen directeur enkele trainingen gevolgd met betrekking tot het opstellen van de ORSA (Own Risk and Solvency Assessment). De directeur Verzekeringszaken heeft deelgenomen aan het PE programma Wft Basis en Wft Schade.

Goes, 23 mei 2013

Bram de Jonge
Marinus Schroevers

FINANCIËLE RESULTATEN

ALGEMEEN

Het boekjaar 2012 is afgesloten met een positief nettoresultaat van € 16,2 miljoen. Dit resultaat is € 15,5 miljoen hoger dan het resultaat over 2011. Deze toename wordt enerzijds veroorzaakt door € 2,6 miljoen hoger resultaat van de technische rekening en anderzijds door € 17,7 miljoen hoger resultaat van de niet-technische rekening. Het te betalen bedrag aan vennootschapsbelasting is € 4,8 miljoen hoger dan in 2011.

Het jaar 2012 was met een technisch resultaat van € 8,3 miljoen een goed verzekeringsjaar. Dit heeft geleid tot de in onderstaande tabel opgenomen schaderatio's en netto combined ratio's.

	Schaderatio		Combined ratio	
	2012	2011	2012	2011
Ongevallen en ziekte	3,9%	25,7%	33,3%	53,1%
Motorrijtuigen WA	77,1%	77,8%	105,4%	107,7%
Motorrijtuigen Casco	68,2%	77,1%	96,8%	104,5%
Brand	65,1%	77,0%	95,6%	106,3%
Overige branches	39,4%	21,2%	71,7%	54,1%

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

In de volgende paragrafen gaan we nader in op het technische resultaat. Hierbij volgen we de geconsolideerde jaarrekening 2012.

Ook de niet-technische rekening laat in 2012, met € 12,9 miljoen, een erg mooi resultaat zien. Het jaar 2011 was voor de beleggingen een slecht jaar. In 2012 heeft de markt zich hersteld en zijn er mooie rendementen gehaald op onze beleggingsportefeuille. De eenmalige uitkering van € 50 per relatie is, met een totaal van € 9,9 miljoen als 'andere lasten' ten laste van de niet-technische rekening gebracht.

TECHNISCH RESULTAAT

De ontwikkeling van het technisch resultaat (resultaat schadeverzekering) ten opzichte van 2011 vertoont het volgende beeld:

	in duizenden euro's		
	2012	2011	mutatie
Technisch resultaat	€	€	€
Ongevallen en ziekte	3.195	2.308	887
Motorrijtuigen WA	1.084	1.811	-727
Motorrijtuigen Casco	1.497	-607	2.104
Brand	1.045	-65	1.110
Overige branches	1.511	2.269	-758
	8.332	5.716	2.616

BATEN

De totale baten daalden in 2012 met € 0,5 miljoen ten opzichte van 2011 tot € 89,2 miljoen. De verdiende premie eigen rekening is ten opzichte van 2011 met 1,9% toegenomen. De aan de technische rekening toegerekende beleggingsopbrengsten zijn € 2,0 miljoen lager dan in 2011. In 2012 is er toegerekend op basis van een rentepercentage van 2,25 %, in 2011 was dit 3,25%.

Bij de branche Ongevallen en ziekte wordt de premiestijging volledig veroorzaakt door het product SVI (Schade Verzekering Inzittenden). Het aantal polissen is in 2012 met ruim 10% gestegen.

De branches Motorrijtuigen WA en Casco laten samen een groei zien. In 2012 zijn de premies niet aangepast. Door het effect van de bonus-malusaanpassing is er procentueel in 2012 meer korting op de premie verstrekt. De toename van het aantal verzekerde voertuigen met 2% heeft ervoor gezorgd dat de verdiende premie voor WA en Casco samen toch hoger uitkomt dan in 2011. Bij WA zien we een stijging van 2,5%, bij Casco echter een daling van 1,0%. Het aantal Casco dekkingen is in 2012 vrijwel gelijk gebleven.

De branche Brand laat in 2012 een premiegroei zien van 4,0%. Deze groei komt enerzijds door een toename van het aantal polissen Woonhuis en Inboedel van ruim 5%. Anderzijds heeft een herijking van de verzekerde waarden ook geleid tot een premiegroei.

De verdiende premie van de categorie Overige branches, die bestaat uit de aansprakelijkheidsverzekering en de rechtsbijstandsverzekering, laat wederom een sterke stijging zien. Dit komt enerzijds door een groei van het aantal polissen en daarnaast door een afname van de herverzekeringpremie.

Er is nog nooit zoveel pakketkorting uitgekeerd als in 2012. In dat jaar ontvingen 88.706 klanten een bedrag van in totaal € 4,8 miljoen aan pakketkorting. In 2011 bedroeg dit € 4,6 miljoen.

De ontwikkeling van de verdiende premie 2012 ten opzichte van 2011 vertoont het volgende beeld:

	in duizenden euro's			
	2012	2011	mutatie	
Verdiende premies	€	€	€	%
Ongevallen en ziekte	4.541	4.393	148	3,4%
Motorrijtuigen WA	33.059	32.245	814	2,5%
Motorrijtuigen Casco	30.035	30.331	-296	-1,0%
Brand	12.782	12.291	491	4,0%
Overige branches	4.529	4.121	408	9,9%
	84.946	83.381	1.565	1,9%

LASTEN

De schadelasten en de bedrijfskosten zijn in totaal € 3,1 miljoen lager dan in het jaar 2011. De schade eigen rekening is met € 56,2 miljoen maar liefst € 3,7 miljoen lager dan in 2011. De schaderatio totaal is daardoor ook aanmerkelijk lager en komt hiermee op 66,2% ten opzichte van 71,9% in 2011.

De schadelast is voor Motorrijtuigen WA € 373.000 hoger dan in 2011. De branche Motorrijtuigen Casco kende in 2011 door een hagelcalamiteit een extra schadelast. In 2012 komt de schadelast voor Casco € 2,9 miljoen lager uit dan in 2011. De schadefrequentie motorrijtuigen is met 17,2% wederom lager dan het voorgaande jaar (20,0%).

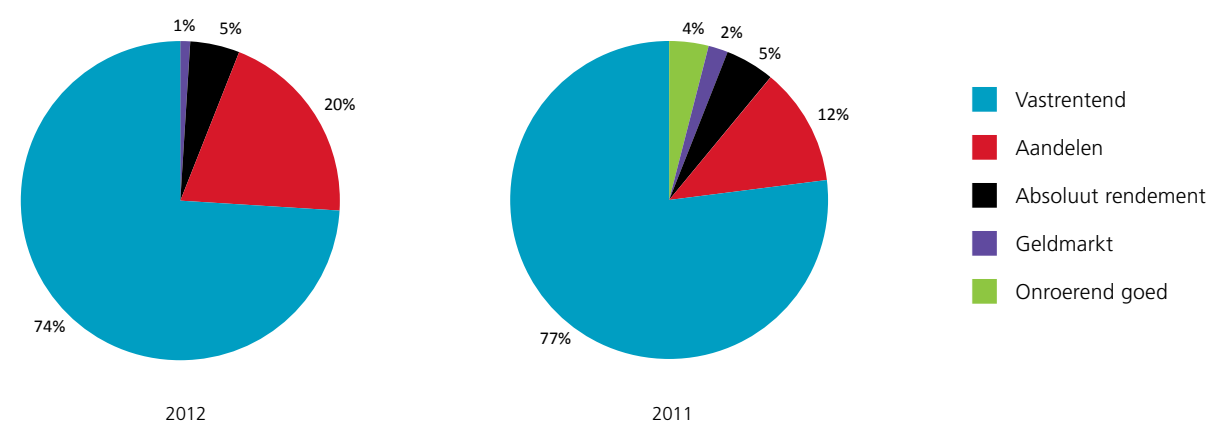
De branche Brand heeft een lagere schadelast dan in 2011. In 2011 zorgde een hagelschade voor € 1 miljoen extra schade. De trend van een stijgende schadefrequentie bij inboedel zet zich ook in 2012 weer door. Deze komt, na 8,1% in 2011, nu uit op 9,4%.

De bedrijfskosten zijn in 2012 met 4,5% gestegen van € 24,7 miljoen naar € 25,8 miljoen. De stijging wordt voornamelijk veroorzaakt door een stijging van de automatiseringskosten en hogere afschrijvingskosten. De personeelskosten zijn toegenomen met € 0,9 miljoen.

Het aantal medewerkers (enkelvoudig) is in 2012 met 4 personen toegenomen. Eind 2012 zijn er (niet geconsolideerd) 189 personen (164 Fte) bij ZLM werkzaam.

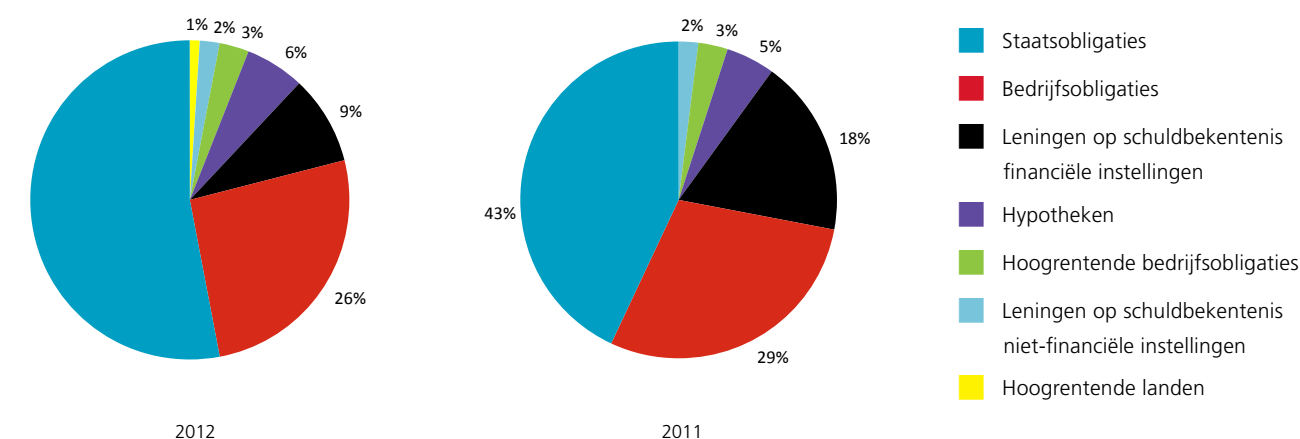
BELEGGINGEN

De post overige financiële beleggingen is in 2012 met € 27,8 miljoen gestegen tot € 294,7 miljoen. De onderverdeling naar de diverse categorieën is weergegeven in de volgende grafiek. Deze verdeling wijkt af van de onderverdeling op pagina 19 omdat daar alle beleggingsfondsen, dus ook de fondsen in vastrentende waarden, zijn opgenomen onder 'aandelen'.



Ten opzichte van eind 2011 is het aandeel Vastrentend met 3% afgenomen. De categorie Aandelen is met 8% toegenomen en Onroerend goed is teruggebracht tot nul.

De vastrentende portefeuille (eind 2012: € 218,1 miljoen en eind 2011: € 203 miljoen) is als volgt opgebouwd:



Eind 2012 kennen de vastrentende waarden de volgende ratings:

	AAA	AA	A	BBB	< BBB	Geen
Staatsobligaties	83,2%	16,2%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%
Overige vastrentende waarden	2,9%	4,5%	32,5%	36,0%	4,7%	19,4%

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

Nederland	63%
Frankrijk	14%
Supranationaal (EU)	13%
Duitsland	6%
Japan	1%
UK	1%
USA	1%
Overige	1%



Robbie van Riet

Functie bij ZLM: releasebeheerder

Hobby: stijldansen

Gekleed in een rokkostuum en bijpassende lakschoenen zweeft hij als ballroomdanser over de dansvloer. Hij danst al heel wat jaren en doet mee aan wedstrijden. Sinds twee jaar vormt hij met zijn vriendin Laura een danspaar. Ze trainen meerdere malen per week hun danspassen bij dansschool Janvier DanceMasters. Hun favoriete dansen zijn de Engelse wals en de slow foxtrot.

Eind 2011 hadden wij geen rechtstreekse beleggingen in staatsobligaties in GIIPS-landen. Ook eind 2012 hebben wij deze niet. De andere posities met landenrisico in GIIPS-landen (bedrijfsobligaties) zijn eind 2012 als volgt:

	Eind 2012	Eind 2011
	€	€
Griekenland	0	0
Ierland	1.071.000	1.014.000
Italië	4.974.000	4.877.000
Portugal	0	103.000
Spanje	3.205.000	3.245.000
	9.250.000	9.239.000

In 2012 is € 26,9 miljoen aan winst op beleggingen geboekt. In 2011 was dit resultaat € 1,4 miljoen. Het rendement bedroeg in 2012 9,2% ten opzichte van 0,5% in 2011. Overeenkomstig de gekozen systematiek is in 2012 € 4,3 miljoen positief beleggingsresultaat toegerekend aan de technische rekening. Per saldo is dus € 22,6 miljoen resultaat toegerekend aan het niet-technische resultaat.

ANDERE BATEN EN LASTEN

De opbrengsten uit assurantiebemiddeling zijn, na aftrek van de toegerekende bedrijfskosten, min of meer gelijk gebleven. Ook de bijdrage van de Stichting Rechtsbijstand ZLM (SRB) aan het geconsolideerde resultaat blijft met € 1,3 miljoen op hetzelfde niveau. Enkelvoudig gezien heeft de SRB in 2012 een negatief resultaat behaald. ZLM heeft dit resultaat met € 0,9 miljoen aangevuld tot nihil. Het jaar 2012 kent € 9,9 miljoen als extra incidentele last. Dit betreft de eenmalige uitkering die in 2012 is toegezegd en begin 2013 is uitgekeerd aan alle klanten die daarvoor in aanmerking kwamen.

VENNOOTSCHAPSBELASTING

Het positieve resultaat voor belastingen bedraagt in 2012 € 21,9 miljoen. Over het positieve resultaat is € 5,3 miljoen vennootschapsbelasting verschuldigd.

SOLVABILITEITSPPOSITIE

Als gevolg van het positieve resultaat over 2012 is de toch al uitstekende solvabiliteitspositie van ZLM nog verder verbeterd. Volgens de Wet op het financieel toezicht bedraagt de vereiste solvabiliteit € 15,1 miljoen. De aanwezige solvabiliteit is € 219,0 miljoen en dus 14,5 keer hoger dan vereist is. ZLM acht een aanwezige solvabiliteit van € 96 miljoen noodzakelijk. Dit is 635% van de vereiste solvabiliteit.

Uit de parallelrun, die in 2012 is uitgevoerd, blijkt dat ZLM per eind 2011 volgens de Solvency II normen een vereiste solvabiliteit heeft van € 49 miljoen. De aanwezige solvabiliteit is onder Solvency II € 212,2 miljoen.

VISIE OP RISICOMANAGEMENT

ZLM is een onderlinge verzekeringsmaatschappij en kent het volgende mission statement: ZLM wil een schadeverzekeraar zijn waar de klant in vol vertrouwen verzekerd blijft, omdat hij/zij kan rekenen op een goede prijs-kwaliteitverhouding en een hoge mate van persoonlijke dienstverlening. Vanuit deze visie kijken we ook naar ons risicomanagement. Om onze doelstellingen te kunnen blijven realiseren is het beheersen van risico's immers belangrijk en noodzakelijk. We hebben een Handboek Risicomanagement dat jaarlijks wordt geactualiseerd. De risico's van ZLM zijn zo verder gestructureerd en, door middel van risicobeoordeling per afdeling, meer gedetailleerd in kaart gebracht. Risicobeoordeling is een continu proces. Aan de hand van het handboek bepalen we onze risicobereidheid.

RISICOPROFIEL

De beoordeling van alle individuele risico's heeft voor ieder van deze risico's een specifiek risicoprofiel opgeleverd. Conclusie van die exercitie is dat ZLM een laag risicoprofiel kent. Dat is overigens ook niet verwonderlijk gegeven de aard en omvang van ons bedrijf. We beperken onze activiteiten tot het voeren van de basisschadeproducten voor het particuliere huishouden (auto, woonhuis & inboedel, particuliere aansprakelijkheid, rechtsbijstand en gezinsongevallen) en we behoren met ons (bruto) premie-inkomen van € 90 miljoen tot de groep van kleinere verzekeraars. De vaststelling van ons risicoprofiel is tevens uitgangspunt geweest voor de bepaling van onze risicobereidheid. ZLM kan worden omschreven als een risicomijdende organisatie.

RISICO'S EN GOVERNANCE

De verantwoordelijkheid voor het risicobeheer ligt bij de algemeen directeur. Deze functioneert onafhankelijk van de commerciële taakgebieden die onder de directeur Verzekeringszaken ressorteren. De algemeen directeur brengt het risicomanagement minimaal jaarlijks ter sprake in het directie- en managementoverleg. Daar worden eventuele aanpassingen in de risicoinventarisatie en -beoordeling aangebracht. Via de Audit- en Risicobeheercommissie wordt het risicomanagement geagendeerd in de Raad van Commissarissen waar jaarlijks het risicoprofiel en de risicobereidheid worden vastgesteld. De hoofden van de diverse afdelingen vormen als eigenaren van de aan hen toebedeelde risico's, de 'first line of defence' bij het beheersen en monitoren van die risico's. De compliance officer en de medewerker interne controle vormen daarbij de tweede en derde lijn. De algemeen directeur coördineert het totale risicomanagement. De compliance officer en de medewerker interne controle oefenen hun functies in een onafhankelijke positie uit en hebben ieder de mogelijkheid van rechtstreeks contact met en rapportage aan de Raad van Commissarissen. Ze werken beiden op basis van een charter (met compliance- en auditbeginselen) en stellen jaarlijks in overleg met de directie en de Raad van Commissarissen hun werkprogramma samen. In 2012 vond geen tripartite overleg (DNB, externe accountant en directie) plaats over ons risicomanagement, zoals aangegeven in de (Governance) Code van het Verbond van Verzekeraars, aangezien DNB daartoe geen aanleiding vond. DNB heeft ZLM in haar vernieuwde toezichtaanpak FOCUS! ingedeeld in toezichtklasse T2 (Solvency II is van toepassing; bruto premie-inkomen is kleiner dan € 100 miljoen en de technische voorzieningen zijn minder dan € 200 miljoen).

RISICO'S EN SOLVENCY II

Onderstaand volgt de beschrijving van de belangrijkste risico's en de wijze waarop deze risico's worden beheerst. De risico's zijn gebaseerd op de richtlijnen van DNB op basis van Solvency II. Solvency II zou per 1 januari 2014 van toepassing zijn op Europese verzekeraars, waaronder ook ZLM. Inmiddels is de ingangsdatum van het Solvency II regime voor onbepaalde tijd uitgesteld.

Door middel van een aantal rapportages is inzicht verkregen in de kwantitatieve omvang van risico's op basis van de Solvency II-richtlijnen van DNB en de Europese regelgeving.

Deze rapportages geven inzicht in de belangrijkste risico's voor ZLM. De risico's worden gekwantificeerd tot een vereiste solvabiliteit, de zogenaamde Solvency Capital Requirement (SCR). De vereiste solvabiliteit wordt gebaseerd op de volgende risico's:

- Marktrisico - risico's die samenhangen met beleggingen, in combinatie met het renterisico van de verplichtingen.
- Tegenpartijrisico - risico's die samenhangen met kredietwaardigheid van vorderingen.
- Verzekeringstechnisch risico - risico's die samenhangen met verzekeringsproducten en specifiek het catastroferisico.
- Operationeel risico - risico's die samenhangen met processen, personen, systemen en externe factoren.

Op basis van de verplichte QIS 5-rapportage (Quantitative Impact Study 5) per 31 december 2009 heeft ZLM een vereiste solvabiliteit berekend van € 53 miljoen; de solvabiliteitsmarge bedroeg toen 391%. We hebben op eigen initiatief in 2011 de QIS-exercitie herhaald op basis van de cijfers van 31 december 2010. De vereiste solvabiliteit op basis van Solvency II bedroeg per die datum € 50 miljoen en de solvabiliteitsmarge kwam uit op 423%. In 2012 is op verzoek van DNB een parallelrun uitgevoerd op basis van de cijfers per 31 december 2011. De vereiste solvabiliteit kwam uit op € 49 miljoen en onze solvabiliteitsmarge bedroeg per 31 december 2011 432%. Onder de huidige regelgeving (Wet op het financieel toezicht) wordt de solvabiliteit niet op basis van risico's berekend. Daarom is er geen vergelijking mogelijk met de risicobenadering op basis van Solvency II.

In aanvulling op de gekwantificeerde risico's (SCR) in de Solvency II-berekeningen onderkent ZLM de volgende risico's:

- strategisch risico - risico's die samenhangen met strategische besluitvorming, implementatie van de strategie en marktontwikkelingen
- reputatierisico - risico's die samenhangen met reputatieschade
- liquiditeitsrisico - risico's die samenhangen met onvoldoende beschikbaarheid van liquide middelen op korte termijn.

Deze risico's sluiten aan op de richtlijnen.

ORSA

Op uitnodiging van DNB hebben we in 2012 deelgenomen aan een oefening in het opzetten en uitvoeren van een ORSA. ORSA staat voor Own Risk Solvency Assessment. Daarbij toetsen we de door DNB op basis van Solvency II vereiste kapitaalbehoefte (SCR) aan de door onszelf aan de hand van scenario's ingeschatte kapitaalbehoefte over de langere termijn (2011 tot en met 2016). De gekozen scenario's variëren van een basisscenario waarin de ontwikkeling van de SCR uit het verleden wordt geëxtrapoleerd tot en met 2016 tot het scenario waarin in de periode 2011 tot en met 2016 een verzekerde catastrofe (met een niet herverzekerde schadelast van € 29 miljoen) wordt gevolgd door het volledig uiteenvallen van de Eurozone. In geen van alle (7) scenario's bevindt het dieptepunt van onze solvabiliteit zich op een niveau dat onder 400% uitkomt. Onze huidige en toekomstige solvabiliteitspositie kan dus als zeer veilig worden beschouwd.

PER RISICO

Marktrisico

Het marktrisico heeft hoofdzakelijk betrekking op de beleggingsportefeuille. Specifieke risico's die hierbij van belang zijn betreffen risico's op rente, aandelen, onroerend goed, valuta, kredietwaardigheid (inclusief het spreadrisico) en concentraties (relatief grote belangen in individuele partijen).

Het beleid omtrent de beleggingen in aandelen en vastrentende waarden is vastgelegd in het strategische beleggingsplan. Ten behoeve van het afdekken van het verzekeringstechnische risico worden met ingang van 2010 vastrentende beleggingen aangehouden met een laag risicoprofiel. Dit zijn hoofdzakelijk beleggingen in staatsobligaties met de hoogste rating voor kredietwaardigheid, de zogenaamde triple A rating. Met ingang van 2012 zijn beleggingen in onroerend goed in de portefeuille ver afgebouwd. Er resteren nog beleggingen in gebouwen voor eigen gebruik.

Spreiding in verschillende risico's is een belangrijk onderdeel van het strategische plan. Relevante beleggingen die niet in euro's noteren worden (voor 50%) afgedekt door valutatermijncontracten.

Het vermogensbeheer heeft ZLM uitbesteed op basis van een fiduciair mandaat.

Binnen ZLM is een beleggingscommissie actief bestaande uit de algemeen directeur, de directeur Verzekeringzaken en de financieel manager. De beleggingscommissie wordt bijgestaan door een externe adviseur.

Tegenpartijrisico

Het tegenpartijrisico is het risico dat een tegenpartij niet aan haar verplichtingen kan voldoen. Op basis van Solvency II vallen de vorderingen op herverzekeraars, rekening-couranttegoeden bij bankinstellingen, debiteuren en overige vorderingen voor ZLM onder het tegenpartijrisico. Om het risico te beperken werkt ZLM met gerenommeerde partijen met een adequate rating en worden banksaldi gespreid over verschillende banken. Voor vorderingen op verzekeringnemers zijn klantvriendelijke en gedegen incassoprocedures opgesteld.

Verzekeringstechnisch risico

Dit betreft het risico dat de schade-uitkeringen nu en in de toekomst niet meer kunnen worden voldaan uit de premie- en/of beleggingsinkomsten. Ook het risico op catastrofes valt onder het verzekeringstechnische risico. ZLM beheerst deze verzekeringstechnische risico's door een uitgewerkte systematiek van schadereservering, een solide herverzekeringsbeleid en het evalueren van de premie-schadeverhouding. Bovendien worden de verzekeringstechnische verplichtingen afgedekt met beleggingen met een laag risicoprofiel. Het herverzekeringsbeleid laten we periodiek toetsen door een externe partij.

Operationeel risico

Het operationeel risico is het risico dat verliezen ontstaan als gevolg van ontoereikende of ontbrekende interne processen, medewerkers, systemen of door externe gebeurtenissen. Onder het operationele risico vallen ook specifieke risico's op het gebied van uitbesteding, ICT, integriteit en juridische en compliancerisico's. Deze specifieke risico's worden hierna toegelicht. De producten en distributiekanaal van ZLM zijn relatief eenvoudig van aard. Ter beperking van het operationele risico hanteert ZLM een stelsel van interne regels, functiescheidingen en controles die voornamelijk door de lijnorganisatie worden bewaakt.

Uitbestedingsrisico

Onder het uitbestedingsrisico wordt verstaan het risico dat de continuïteit, integriteit en/of kwaliteit van aan derden uitbestede, voor ZLM wezenlijke, werkzaamheden worden geschaad. Het gaat dan om de uitbesteding van werkzaamheden van de alarmcentrale, het vermogensbeheer en het herverzekerde deel van de schadebehandeling in de branche rechtsbijstand.

Teneinde de risico's van uitbesteding te beheersen is een beleidsregeling uitbesteding opgesteld, waarmee nieuwe vormen van uitbesteding worden beoordeeld. Daarnaast zijn met organisaties waaraan belangrijke activiteiten zijn uitbesteed contractuele afspraken gemaakt over de beheersing van dit risico.

ICT-risico

Het risico dat bedrijfsprocessen en de informatievoorziening onvoldoende integer, niet continu of onvoldoende beveiligd zijn, is benoemd als ICT-risico. Ook het risico op kort- en langdurende storingen is opgenomen in het ICT-risico, evenals het risico op onjuiste aanpassingen in de productieomgeving. ZLM heeft technische en beheersmatige maatregelen getroffen om deze risico's te beperken. Deze betreffen onder andere het beveiligingsbeleid, hacktests, een calamiteitenplan inclusief uitwijkprocedures en een jaarlijkse EDP-audit.

Integriteitsrisico

Het integriteitsrisico betreft het risico dat de integriteit van ZLM wordt beïnvloed als gevolg van niet integere of onethische gedragingen. Binnen ZLM is er grote aandacht voor de beheersing van risico's op het gebied van integriteit en fraude. Screening van alle nieuwe medewerkers, functiescheidingen, vierogenprincipe en gedragscodes zijn aanwezige beheersmaatregelen.

Fraude door verzekerden komt helaas voor. Ook op dit terrein worden passende maatregelen genomen. De compliance officer houdt toezicht op de naleving van de maatregelen. De fraudecoördinator en fraudecontactpersonen geven concreet invulling aan de beheersing van frauderisico's.

Juridische en compliancerisico's

Het niet naleven van wet- en regelgeving en het mogelijk bedreigd worden van de rechtspositie van ZLM, waaronder de mogelijkheid dat contractuele bepalingen niet afdwingbaar of niet correct gedocumenteerd zijn vallen onder het juridische en compliancerisico. De organisatie beschikt over juridische expertise die bij standaardtransacties wordt betrokken. Bij complexe zaken wordt advies ingewonnen bij gespecialiseerde externe juristen. De compliance officer houdt toezicht op naleving van de relevante wet- en regelgeving.



Vanaf zijn 15^e speelt hij al gitaar. Eerst akoestisch en later elektrisch. In zijn studententijd zat hij in verschillende bandjes. Zo'n 20 jaar geleden richtte hij zijn eigen band op; LOZ (www.loz-music.nl). Met deze pop-rock band uit Tholen treedt hij gemiddeld 6 keer per jaar op. Hun repertoire varieert van rustige ballads tot stevige rocknummers.

Peter Geluk

Functie bij ZLM: afdelingshoofd Informatiemanagement

Hobby: gitarist in een band

Strategisch risico

Het strategisch risico heeft betrekking op de risico's die samenhangen met het proces van strategie-bepaling. Ook externe omgevingsfactoren zijn hierop van invloed. Bij het proces van strategie-bepaling worden risico's op het gebied van economie, politiek, demografische ontwikkelingen, concurrentieverhoudingen, klimaat en technologie betrokken. Bij ZLM staan klanttevredenheid, kwaliteit en zorgvuldigheid hoog in het vaandel. Ondanks de sterke concurrentie binnen de verzekeringsbranche en specifiek op het terrein van de motorrijtuigenverzekeringen zijn de strategie en het beleid van ZLM nog steeds effectief. Evenals vorig jaar waarderen klanten ZLM als beste verzekeraar! ZLM heeft in 2012 het Keurmerk Klantgericht Verzekeren behouden. Overigens laat dit onverlet dat de ontwikkelingen nauwgezet worden gevolgd. Waar nodig en mogelijk worden passende maatregelen genomen.

Reputatierisico

Het reputatierisico heeft betrekking op eventuele reputatieschade als gevolg van negatieve publiciteit. Het beheersen van dit risico hangt zeer sterk samen met de beheersing van alle overige risico's. De hoge mate van klanttevredenheid toont ook hier aan, dat ZLM een goede reputatie heeft.

Liquiditeitsrisico

Het liquiditeitsrisico heeft betrekking op de kans dat op korte termijn onvoldoende liquiditeiten beschikbaar zijn om aan de lopende verplichtingen te voldoen. In dit verband sluit de uitstekende solvabiliteit ook aan op de prima liquiditeitspositie van ZLM. ZLM heeft ruimschoots voldoende liquide middelen beschikbaar of kan deze op korte termijn beschikbaar maken om aan de lopende verplichtingen te voldoen.

ALGEMEEN

In 2012 kwam de Raad van Commissarissen van ZLM Verzekeringen vijf keer bijeen in een reguliere vergadering. Ook de vaste commissies hadden hun eigen vergaderingen.

De Audit- en Risicobeheercommissie kwam zesmaal bijeen, veelal in aanwezigheid van de externe accountant. Deze commissie keurde in september het plan van aanpak voor de accountantscontrole over 2012 goed.

De Remuneratiecommissie vergaderde eenmaal en voerde functioneringsgesprekken met de twee directieleden.

Het verslagjaar 2012 kenmerkt zich door enkele onderwerpen, die een meer dan gemiddelde aandacht van zowel de directie als de Raad van Commissarissen vroegen en kregen. Het gaat hier met name om:

COMPLIANCE/RISICIBEHEER/INTERNE AUDIT/ACTUARIËLE FUNCTIE

DNB eist dat voornoemde vier functies zonder oneigenlijke combinaties door ZLM worden ingevuld. Afgelopen jaar is de actuariële functie als laatste binnen ZLM vormgegeven.

De Raad van Commissarissen heeft kennisgenomen van enkele rapporten van het Nederlands Compliance Instituut (NCI) met betrekking tot gedrag en cultuur bij ZLM, respectievelijk bij een aantal banken en verzekeraars. Tevens zijn enkele rapporten van de Monitoring Commissie Code Verzekeraars over haar bevindingen in 2011 en 2012 besproken.

STRATEGIE

In 2012 is de strategie van ZLM besproken. In het verlengde daarvan is indringend ingegaan op het zijn van een 'onderlinge'; wat betekent dat voor zaken als hoe om te gaan met het eigen vermogen, met reserveringen en dergelijke. Tevens is in dat kader gesproken over de ledenstructuur en de plussen en minnen van een governance die significant meer op klanten-/ledenbinding gericht is dan bij een reguliere verzekeraar.

Tegen de achtergrond van de toenemende wet- en regelgeving en de strakker wordende compliance heeft de Raad van Commissarissen de balans in het toezicht tussen de bedrijfsactiviteiten en deze regelgeving aan de orde gehad. Centraal dilemma hierbij was en is: wordt het niet teveel? En natuurlijk wordt daarbij in acht genomen dat deze additionele complianceregels het gevolg zijn van serieuze incidenten in de financiële sector.

PERMANENTE EDUCATIE

De commissarissen dienen hun kennisniveau conform de voorschriften van DNB en de Governance Principes van het Verbond van Verzekeraars door middel van permanente educatie op peil te houden. Twee commissarissen nemen deel aan het programma 'Deskundigheidsbevordering voor toezichthouders' van Nyenrode en het Verbond en twee commissarissen volgen het masterclass programma voor commissarissen en toezichthouders aan de Erasmus Universiteit te Rotterdam.

De Raad van Commissarissen was in april vertegenwoordigd op een bijeenkomst van DNB over de nieuwe geschiktheidstoets voor commissarissen van verzekeringsmaatschappijen.

In november heeft een lid van de raad een bijeenkomst bijgewoond van de Monitoring Commissie Code Verzekeraars over toepassing van de Governance Principes van het Verbond van Verzekeraars. De voorzitter en de directeur Verzekeringzaken woonden in juni een seminar bij van Nyenrode over (toe)zicht op gedrag en cultuur bij financiële instellingen.

RISICOMANAGEMENT

De directie heeft het geactualiseerde Handboek Risicomanagement gepresenteerd. Op basis van dit handboek heeft de Raad van Commissarissen de risicobereidheid van ZLM opnieuw vastgesteld. Deze belangrijke vaststelling dient jaarlijks plaats te vinden.

SOLVENCY II

De directie heeft de Raad van Commissarissen verslag gedaan van de uitkomsten van de parallelrun conform Solvency II met betrekking tot de verslaglegging over 2011.

Tevens heeft de raad aandacht besteed aan het proces om te komen tot een Own Risk & Solvency Assessment (ORSA) voor ZLM over de periode 2011-2016.

Naast bovenstaande onderwerpen heeft de raad zich onder andere bezig gehouden met:

- Concept van het jaarverslag en de jaarrekening
- Beleggingsbeleid
- Management Letters van de externe accountant (PwC)
- Productaanpassingen
- Vaststellen begroting
- Vacatures Raad van Commissarissen
- Maandelijks managementinformatie
- Bezoldiging directie
- Vergoedingen leden vaste commissies Raad van Commissarissen
- Diverse kwaliteitsrapportages
- Conceptbeleid en strategie
- Voorbereiden Algemene Ledenvergadering

MUTATIES BINNEN DE RAAD VAN COMMISSARISSEN

De in 2011 ingestelde sollicitatiecommissie heeft in het voorjaar de invulling van de bestaande vacature kunnen afronden. Tijdens de Algemene Ledenvergadering werd mevrouw C.M. Westdijk-Wilkes op voorstel van de raad gekozen in de vacature van de heer S. Oudkerk.

De heer F.A.M. van den Heuvel (plaatsvervangend voorzitter) werd in juni 2012 herkozen voor een tweede termijn.

De Raad van Commissarissen hanteert voor de vervulling van vacatures een profielschets van de raad in het algemeen en van de gewenste kandidaat in het bijzonder. In 2012 is voor de leden van de raad een deskundigheidsmatrix vastgesteld.

ONDERNEMINGSRAAD

Ook in 2012 heeft de jaarlijkse vergadering met de ondernemingsraad plaatsgevonden. Een vergadering, die door beide partijen steeds als erg waardevol wordt ervaren. Het was goed te constateren dat de samenwerking tussen de directie en de Ondernemingsraad nog steeds constructief en goed is.

NCR

In het kader van '2012 Jaar van de Coöperatie' heeft de heer prof. mr. R. Galle, directeur van de Nederlandse Coöperatieve Raad (NCR), in de septembervergadering van de Raad van Commissarissen een inleiding gehouden over vorm en inhoud van de coöperatie.

ALGEMENE LEDENVERGADERING

TOT SLOT

Tot slot wil de Raad van Commissarissen zijn erkentelijkheid uitspreken naar zowel de directie, als het managementteam en alle overige ZLM medewerkers voor de inzet en loyaliteit in 2012 getoond. Evenals in voorgaande jaren mag ZLM ook nu weer de titel 'Beste Verzekeraar in Nederland' voeren, terwijl ZLM ook het Keurmerk Klantgericht Verzekeren bleef behouden. Wij zijn en blijven trots op ZLM en haar medewerkers.

Goes, 23 mei 2013

De Raad van Commissarissen

A.J. Driesprong, voorzitter

mr. F.A.M. van den Heuvel, plaatsvervangend voorzitter

ir. J.W. de Kater

mw. drs. J. de Koeijer

drs. R.A.L. Verstraeten

mw. C.M. Westdijk-Wilkes MBA/MSM

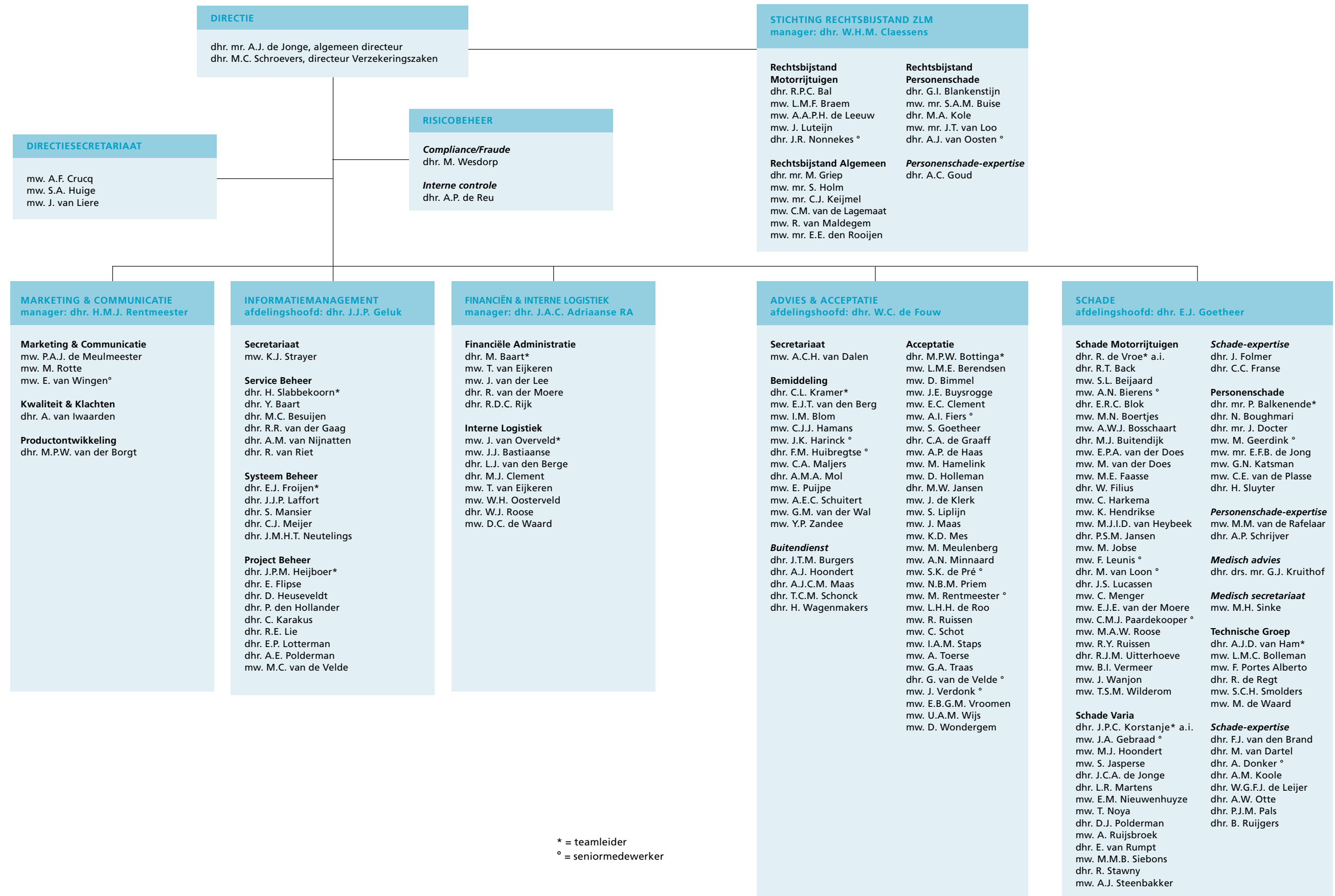
G.C.H.M. de Wilde

De Algemene Ledenvergadering van 2012 vond plaats op donderdag 21 juni 2012 in het kantoor van ZLM Verzekeringen in Goes.

In deze bijeenkomst werd:

- de jaarrekening over 2011 vastgesteld en het batig saldo van € 707.526 aan de algemene reserve toegevoegd die daarmee uitkwam op € 208.773.000;
- decharge verleend aan de directie voor het gevoerde beleid in 2011;
- decharge verleend aan de Raad van Commissarissen voor het gehouden toezicht in 2011;
- de heer mr. F.A.M. van den Heuvel te 's-Gravenhage als lid van de Raad van Commissarissen herbenoemd;
- als nieuw lid van de Raad van Commissarissen benoemd mevrouw C.M. Westdijk-Wilkes MBA/MSM te Heesch;
- een aanvullende bezoldiging toegekend voor de werkzaamheden van de leden van de vaste commissies uit de Raad van Commissarissen;
- PricewaterhouseCoopers Accountants N.V. te Rotterdam aangewezen als externe accountant.

ORGANISATIESCHEMA



JAARREKENING

GECONSOLIDEERDE BALANS PER 31 DECEMBER 2012

(na resultaatbestemming)

in duizenden euro's

ACTIVA	Ref.	31 december 2012		31 december 2011	
		€	€	€	€
Immateriële vaste activa	4				
Computersoftware		4.867		7.234	
		4.867		7.234	
Beleggingen	5				
Terreinen en gebouwen		6.938		7.316	
Deelnemingen		499		418	
Vorderingen op deelnemingen		1.960		2.496	
Overige financiële beleggingen		294.734		266.891	
		304.131		277.121	
Vorderingen	6				
Vorderingen uit directe verzekeringen		5.368		4.718	
Vorderingen uit herverzekering		816		2.388	
Overige vorderingen		1.727		2.236	
		7.911		9.342	
Overige activa	7				
Materiële vaste activa		2.720		3.299	
Liquide middelen		51.833		50.254	
		54.553		53.553	
Overlopende activa	8		1.573		1.289
		373.035		348.539	

in duizenden euro's

PASSIVA	Ref.	31 december 2012		31 december 2011	
		€	€	€	€
Groepsvermogen	9				
Algemene reserve		224.964		208.773	
		224.964		208.773	
Aandeel derden		581		421	
Technische voorzieningen	10				
Voor niet-verdiende premies en lopende risico's		7.806		7.232	
Voor te betalen schaden/uitkeringen		85.291		89.077	
		93.097		96.309	
Voorzieningen	11				
Voor belastingen		5.604		6.727	
Overige		202		214	
		5.806		6.941	
Schulden	12				
Schulden uit directe verzekering		33.560		31.609	
Schulden uit herverzekering		529		303	
Overige schulden		14.498		4.183	
		48.587		36.095	
		373.035		348.539	

GECONSOLIDEERDE WINST- EN VERLIESREKENING OVER 2012

Technische rekening schadeverzekering

in duizenden euro's

Ref.	2012		2011	
	€	€	€	€
Brutopremies	14	90.720	88.319	
Uitgaande herverzekeringspremies		-5.200	-4.750	
a		85.520	83.569	
Wijziging technische voorzieningen niet-verdiende premies en lopende risico's				
- bruto		574	188	
- aandeel herverzekeraars		0	0	
b		574	188	
Verdiende premies eigen rekening a-b		84.946	83.381	
Toegerekende opbrengst uit beleggingen		4.262	6.312	
Totaal baten		89.208	89.693	
Bruto schaden		62.884	67.846	
Aandeel herverzekeraars		-2.862	-6.128	
c		60.022	61.718	
Wijziging voorzieningen voor te betalen schaden/uitkeringen				
- bruto		-4.987	-995	
- aandeel herverzekeraars		1.201	-783	
d		-3.786	-1.778	
Schaden eigen rekening c+d		56.236	59.940	
Bedrijfskosten	15	25.849	24.745	
Totaal lasten		82.085	84.685	
Resultaat technische rekening schadeverzekering	14	7.123	5.008	

Niet-technische rekening

in duizenden euro's

Ref.	2012		2011	
	€	€	€	€
Resultaat technische rekening schadeverzekering	a	7.123	5.008	
Opbrengsten uit beleggingen	16			
Resultaat deelnemingen		152	67	
Opbrengst overige beleggingen		8.365	7.620	
Gerealiseerde winst op beleggingen		11.807	12.634	
Niet-gerealiseerde winst op beleggingen		20.324	20.320	
		12.013	1.951	
		32.337	22.271	
Beleggingslasten	17			
Resultaat deelnemingen		4	9	
Beheerskosten en rentelasten		144	70	
Gerealiseerd verlies op beleggingen		1.772	4.996	
Niet-gerealiseerd verlies op beleggingen		1.920	5.075	
		3.511	15.761	
		5.431	20.836	
		26.906	1.435	
Toegerekende opbrengst beleggingen overgeboekt naar technische rekening schadeverzekering	18	4.262	6.312	
		22.644	-4.877	
Andere baten	19	2.056	1.365	
Andere lasten	20	-9.912	-77	
Resultaat niet-technische rekening schadeverzekering	b	14.788	-3.589	
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen	a+b	21.911	1.419	
Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening	21	-5.299	-403	
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening na belastingen		16.612	1.016	
Resultaat aandeel derden		-421	-309	
Resultaat na belastingen		16.191	707	

GECONSOLIDEERD KASSTROOMOVERZICHT 2012

in duizenden euro's

	2012		2011	
	€	€	€	€
Kasstroom uit operationele activiteiten				
Bedrijfsresultaat	16.191		707	
<i>Aanpassingen voor:</i>				
- mutatie technische voorziening eigen rekening	-3.212		-1.590	
- mutatie voorzieningen	-1.135		-465	
- afschrijving immateriële vaste activa	2.367		2.086	
- afschrijving overige materiële vaste activa	862		915	
- waardeverandering beleggingen	-8.864		13.010	
<i>Mutaties in:</i>				
- kortlopende schulden	12.492		-7.695	
- vorderingen	1.431		-1.507	
- overlopende activa	-284		-184	
- overige mutaties	-53		694	
- deelnemingen	-81		-119	
- aandeel derden	160		15	
Kasstroom uit operationele activiteiten	19.874		5.867	
Kasstroom uit investerings- en beleggingsactiviteiten				
<i>Investerings, aankopen en verstrekkingen</i>				
- beleggingen in terreinen en gebouwen, en in aandelen	-109.292		-77.159	
- overige beleggingen	-95.198		-43.409	
- immateriële vaste activa	0		-430	
- materiële vaste activa	-567		-1.349	
<i>Desinvesteringen, verkopen en aflossingen:</i>				
- beleggingen in terreinen en gebouwen en in aandelen	107.766		68.690	
- overige beleggingen	78.176		42.993	
- vorderingen op groepsmaatschappijen	536		553	
- materiële vaste activa	284		190	
Kasstroom uit investerings- en beleggingsactiviteiten	-18.295		-9.921	
Netto kasstroom	1.579		-4.054	

Samenstelling geldmiddelen

in duizenden euro's

	2012	2011
	€	€
Liquide middelen per 1 januari	50.254	54.308
Mutatie liquide middelen	1.579	-4.054
Stand per 31 december	51.833	50.254

TOELICHTING OP DE GECONSOLIDEERDE BALANS EN WINST- EN VERLIESREKENING

1 Algemene toelichting

1.1 Activiteiten

De activiteiten van de Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A., statutair gevestigd Cereshof 2 te Goes, bestaan uit het uitoefenen van het schadeverzekeringsbedrijf.

1.2 Consolidatie

Geconsolideerd worden die ondernemingen waarin de Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A. een overheersende zeggenschap kan uitoefenen of waarover zij de centrale leiding heeft.

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

In de consolidatie zijn naast de jaarrekening van de Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A. de jaarrekeningen opgenomen van:

- Stichting Rechtsbijstand ZLM, Goes (100%)
- VZ-Beheermaatschappij BV, Goes (50% + 1 aandeel)

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

Het aandeel derden als onderdeel van het groepsvermogen wordt gewaardeerd tegen het bedrag van het nettobelang in de desbetreffende groepsmaatschappijen.

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 Toelichting op het kasstroomoverzicht

Het kasstroomoverzicht is opgesteld volgens de indirecte methode. Tot de beleggingen in zakelijke waarden worden gerekend de terreinen en gebouwen alsmede de overige financiële beleggingen. Investerings- en desinvesteringen in terreinen en gebouwen worden verantwoord onder de beleggings- en investeringsactiviteiten; de afschrijvingen worden gerekend tot de operationele activiteiten. Ontvangen en betaalde rente, ontvangen dividenden en winstbelastingen zijn opgenomen onder de kasstroom uit operationele activiteiten.

1.5 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 de leiding schattingen maakt die essentieel kunnen zijn voor de in de jaarrekening opgenomen bedragen. Deze schattingen zijn naar beste weten van de directie gemaakt, maar de daadwerkelijke uitkomsten kunnen daar uiteindelijk van afwijken.

De belangrijkste schattingen hebben betrekking op:

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

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

2.2 Vergelijking met voorgaand jaar

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

2.3 Herverzekeringscontracten

Door ZLM Verzekeringen met herverzekeraars afgesloten contracten uit hoofde waarvan ZLM Verzekeringen 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.

2.4 Immateriële vaste activa

De immateriële vaste activa zijn gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs onder aftrek van afschrijvingen. Met op balansdatum verwachte duurzame waardeverminderingen is rekening gehouden.

2.5 Beleggingen

Terreinen en gebouwen

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

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

Op de terreinen en gebouwen wordt niet afgeschreven. De in het verslagjaar gerealiseerde en ongerealiseerde resultaten zijn direct in de winst- en verliesrekening verwerkt.

Deelnemingen

De niet-geconsolideerde deelnemingen zijn gewaardeerd tegen nettovermogenswaarde. De nettovermogenswaarde wordt berekend volgens de grondslagen die gelden voor deze jaarrekening; voor deelnemingen waarvan onvoldoende gegevens beschikbaar zijn voor aanpassing aan deze grondslagen, wordt uitgegaan van de waarderingsgrondslagen van de desbetreffende deelneming.

Vorderingen op deelnemingen

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

Overige financiële beleggingen

Alle overige financiële beleggingen zijn gewaardeerd tegen marktwaarde. Beursgenoteerde fondsen worden gewaardeerd op basis van de per de laatste dag van het jaar geldende koers. Niet-beursgenoteerde fondsen worden gewaardeerd tegen de per de laatste dag van het jaar bekende intrinsieke waarde. Beurskoersen van effecten die genoteerd worden tegen koersen in vreemde valuta worden omgerekend naar euro's tegen de koers per de laatste dag van het jaar. De marktwaarde van de lening op schuldbekentenissen en hypotheek wordt vastgesteld aan de hand van de contante waarde van de toekomstige kasstromen.

De afgeleide financiële instrumenten zijn verantwoord onder de andere financiële beleggingen en worden gewaardeerd tegen marktwaarde per balansdatum.

Waardemutaties worden direct in de winst- en verliesrekening verantwoord.

2.6 Vorderingen

De vorderingen uit directe verzekering, de vorderingen uit herverzekering en de overige vorderingen worden opgenomen tegen de nominale waarde. Een voorziening wordt getroffen op de vorderingen op grond van verwachte oninbaarheid.

2.7 Overige activa

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

Liquide middelen bestaan uit kas- en banktegoeden en zijn opgenomen tegen nominale waarde.

2.8 Overlopende activa

De overlopende activa zijn opgenomen tegen nominale waarde.

2.9 Technische voorzieningen

Niet-verdiende premies en lopende risico's

De technische voorziening premies betreft de eind boekjaar onverdiende premie.

Te betalen schaden/uitkeringen

De voorziening voor te betalen schaden/uitkeringen 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 nominaal opgenomen en dus niet 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 te betalen schaden is inclusief een voorziening voor interne schadeafwikkelingskosten voor de lopende schadegevallen. De voorziening voor schadeafwikkelingskosten bedraagt 4% 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.

2.10 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.

2.11 Schulden en overlopende passiva

Schulden en overlopende passiva worden gewaardeerd tegen nominale waarde tenzij anders is bepaald.

3 Grondslagen voor resultaatbepaling

3.1 Algemeen

Het resultaat wordt bepaald als het verschil tussen de in rekening gebrachte premies en de betaalde schaden en andere baten en lasten over het jaar. De resultaten worden verantwoord in het jaar waarin zij zijn gerealiseerd; verliezen reeds zodra zij voorzienbaar zijn.

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

3.2 Technische rekening schadeverzekering

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

Brutopremies

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

Toegerekende opbrengst uit beleggingen

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 brutopremie voor de desbetreffende branche. Uitgangspunt hierbij is dat de ontvangen brutopremie gemiddeld een halfjaar voor belegging beschikbaar is.

Bedrijfskosten

De bedrijfskosten, na aftrek van de toerekening aan de niet-technische rekening, worden aan 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.

Resultaatdeling AOV

Eind 2010 is de AOV-portefeuille verkocht. In aanvulling op de initiële koopprijs is er met de koper een resultaatdeling overeengekomen. Het rendement over de boekjaren 2011 tot en met 2015 is bepalend voor de vaststelling van de resultaatdeling. Omdat het resultaat pas aan het eind van de periode van vijf jaar bekend is wordt het resultaat pas bij realisatie in 2015 genomen.

Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening

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.

TOELICHTING OP DE GECONSOLIDEERDE BALANS PER 31 DECEMBER 2012

4 Immateriële vaste activa

Computersoftware

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

Het verloop van deze post is als volgt:

	2012	2011
	€	€
Stand begin boekjaar		
Aanschafwaarde	12.194	11.764
Cumulatieve afschrijvingen	-4.960	-2.875
Boekwaarde per 1 januari	7.234	8.889
Mutaties		
Investerings	0	430
Afschrijvingen boekjaar	-2.367	-2.085
	-2.367	-1.655
Stand einde boekjaar		
Aanschafwaarde	12.194	12.194
Cumulatieve afschrijvingen	-7.327	-4.960
Boekwaarde per 31 december	4.867	7.234
Afschrijvingspercentage	20%	20%

5 Beleggingen

Terreinen en gebouwen

	in duizenden euro's	
	31-12-2012	31-12-2011
	€	€
In eigen gebruik	6.393	6.742
Niet aan bedrijfsuitoefening dienstbaar	545	574
	6.938	7.316

De aanschafwaarde van de terreinen en gebouwen per 31 december 2012 bedraagt € 11.781.000 (31 december 2011: € 11.781.000). In 2011 is het eigen kantoorpand voor het laatst getaxeed.

Het verloopoverzicht is als volgt:

	in duizenden euro's		
	in eigen gebruik	niet aan bedrijfsuitoefening dienstbaar	totaal
	€	€	€
Boekwaarde per 1 januari	6.742	574	7.316
Duurzame waardevermindering	-349	-29	-378
Boekwaarde per 31 december	6.393	545	6.938

Deelnemingen

Dit betreft minderheidsdeelnemingen in:

	in duizenden euro's	
	31-12-2012	31-12-2011
	€	€
WeVeReij Holding B.V., Zierikzee (40,0%) (2011: 37,5%)	248	163
Zeeuws Participatiefonds, Middelburg (23,4%) (2011: 23,4%)	251	255
	499	418

Het verloop van de post is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2012	2011
	€	€
Stand per 1 januari	418	299
Aandeel in resultaat boekjaar	148	57
	566	356
Aankoop belang	18	94
Ontvangen dividend	-85	-32
Stand per 31 december	499	418

Vorderingen op deelnemingen

Het verloop van de post is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2012	2011
	€	€
Stand per 1 januari	2.496	3.049
Aflossing	-500	-500
Herwaardering	-36	-53
Stand per 31 december	1.960	2.496

De looptijd van de vordering is voor een bedrag van € 1.130.000 langer dan 1 jaar.

Overige financiële beleggingen

De samenstelling is als volgt:

	31-12-2012	31-12-2011
	€	€
Aandelen	149.850	139.063
Obligaties en andere vastrentende waardepapieren	128.361	113.745
Vorderingen uit hypothecaire leningen	12.068	10.481
Vorderingen uit andere leningen	4.513	3.713
Andere financiële beleggingen	-58	-111
	294.734	266.891

Het verloop van de post is als volgt:

	2012	2011
	€	€
Aandelen		
Stand per 1 januari	139.063	144.514
Aankopen	109.292	77.103
Verkopen	-107.388	-68.507
Herwaardering	8.883	-14.047
Stand per 31 december	149.850	139.063
Obligaties en andere vastrentende waardepapieren		
Stand per 1 januari	113.745	113.572
Aankopen	93.475	41.324
Verkopen	-77.631	-41.709
Herwaardering	-1.228	558
Stand per 31 december	128.361	113.745
Vorderingen uit hypothecaire leningen		
Stand per 1 januari	10.481	8.853
Verstrekkingsen	933	1.929
Aflossingen	-176	-744
Herwaardering	830	443
Stand per 31 december	12.068	10.481
Vorderingen uit andere leningen		
Stand per 1 januari	3.713	4.061
Verstrekkingsen	790	155
Aflossingen	-369	-539
Herwaardering	379	36
Stand per 31 december	4.513	3.713
Andere financiële beleggingen		
Stand per 31 december	-58	-111
Totaal overige financiële beleggingen	294.734	266.891



Andrea Crucq

Functie bij ZLM: directiesecretaresse

Hobby: schilderen

Als kind tekende ze al graag. Pas een aantal jaren geleden is ze gaan schilderen. Ze volgde een cursus en leerde met verschillende materialen werken. Het liefst schildert ze portretten en gebruikt ze veel kleur in haar werk. Inspiratie vindt ze tijdens haar reizen naar verre bestemmingen.

De kostprijs van de overige financiële beleggingen per 31 december 2012 is € 273.722.000 (31 december 2011: € 254.797.000). De post aandelen is opgebouwd uit beleggingsfondsen. Naast aandelenfondsen zijn hierin ook vastrentende waardefondsen, onroerendgoedfondsen, absoluutrendementfondsen en geldmarktfondsen opgenomen.

De obligaties en andere vastrentende waarden betreffen staatsobligaties en leningen op schuldbekentenis.

De vorderingen uit hypothecaire leningen bestaan uit aan personeel verstrekte leningen waarvoor als zekerheid het zakelijk recht van hypotheek is gevestigd. Vorderingen uit andere leningen betreffen leningen op schuldbekentenis. Bij de bespreking van de financiële resultaten op pagina 18 wordt dieper ingegaan op de samenstelling van de beleggingsportefeuille.

Er is geen voorziening noodzakelijk geacht in verband met mogelijke oninbaarheid van leningen.

Andere financiële beleggingen

Onder andere financiële beleggingen is de positie vermeld die is ingenomen met valutatransacties. Dit betreft een reële-waardeafdekking van 50% van de onder aandelen opgenomen fondsen die in Amerikaanse dollar en Britse pond noteren.

De volgende posities zijn ingenomen:

Te leveren op 27 maart 2013:			
\$ 18.200.000 tegen koers 1,319	€ 13.794.224		
\$ 18.200.000 tegen koers per balansdatum 1,323	€ 13.761.515		
Ongerealiseerd resultaat \$		€	32.709 verlies
£ 3.100.000 tegen koers 0,812	€ 3.818.172		
£ 3.100.000 tegen koers per balansdatum 0,814	€ 3.793.083		
Ongerealiseerd resultaat £		€	25.089 verlies
Totaal ongerealiseerd resultaat		€	57.798 verlies

6 Vorderingen

Vorderingen uit directe verzekeringen

	31-12-2012	31-12-2011
	€	€
Verzekeringnemers	5.367	4.715
Tussenpersonen	1	3
	5.368	4.718

Vorderingen uit herverzekeringen

	31-12-2012	31-12-2011
	€	€
Motorrijtuigen	65	1.612
Overige schadebranches	751	776
	816	2.388

Overige vorderingen

	31-12-2012	31-12-2011
	€	€
Vennootschapsbelasting	1.327	1.891
Dividendbelasting	25	0
Diversen	375	345
	1.727	2.236

7 Overige activa

Materiële vaste activa

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

Het verloop van deze post is als volgt:

	informatie verwerkende apparatuur	machines en inventaris	andere vaste bedrijfs- middelen	totaal
	€	€	€	€
Stand begin boekjaar				
Aanschafwaarde	4.834	1.823	902	7.559
Cumulatieve afschrijvingen	-2.396	-1.435	-429	-4.260
Boekwaarde per 1 januari	2.438	388	473	3.299
Mutaties				
Investerings	125	15	427	567
Desinvesteringen	0	0	-284	-284
Afschrijvingen desinvesteringen	0	0	192	192
Afschrijvingen	-729	-148	-177	-1.054
	-604	-133	158	-579
Stand einde boekjaar				
Aanschafwaarde	4.959	1.838	1.045	7.842
Cumulatieve afschrijvingen	-3.125	-1.583	-414	-5.122
Boekwaarde per 31 december	1.834	255	631	2.720
Afschrijvingspercentages	20%	20%	20%	

Liquide middelen

Onder de liquide middelen zijn eind 2012 deposito's opgenomen voor € 9,1 miljoen. Deze deposito's hebben een looptijd korter dan 1 jaar. Alle overige liquide middelen zijn direct opeisbaar.

8 Overlopende activa

	31-12-2012	31-12-2011
	€	€
Lopende rente	371	585
Acquisitiekosten	338	270
Overige overlopende activa	864	434
	1.573	1.289

9 Groepsvermogen

Voor een toelichting op het eigen vermogen verwijzen wij u naar de toelichting op de enkelvoudige balans op pagina 76 van dit rapport.

Solvabiliteit

	31-12-2012	31-12-2011
	€	€
Ondernemingsvermogen	224.964	208.773
Vereiste solvabiliteit conform Wft-vereisten	15.122	14.702
Aanwezige solvabiliteit conform Wft-vereisten	219.011	200.696
Solvabiliteitsmarge	1450%	1365%
Noodzakelijk geachte solvabiliteit	>635%	>800%

De vereiste en aanwezige solvabiliteit is berekend volgens de in de Wet op het financieel toezicht (Wft) genoemde eisen. ZLM streeft naar een aanwezige solvabiliteit van minimaal € 96 miljoen. Dit is ongeveer 635% van de wettelijk vereiste solvabiliteit.

De noodzakelijk geachte solvabiliteit bestaat uit de Solvency Capital Requirement (SCR) volgens Solvency II (€ 49 miljoen) met een extra opslag voor mogelijke catastrofes en reorganisatie.

10 Technische voorzieningen

De technische voorzieningen hebben een overwegend langlopend karakter.

Voorziening voor niet-verdiende premies en lopende risico's

De samenstelling is als volgt:

	31-12-2012	31-12-2011
	€	€
Ongevallen en ziekte	128	124
Brand	5.638	5.203
Overige schadebranches	2.040	1.905
	7.806	7.232

Voorziening voor te betalen schaden/uitkeringen

De samenstelling is als volgt:

	bruto	herverzekering	eigen rekening 31-12-2012	eigen rekening 31-12-2011
	€	€	€	€
Motorrijtuigen - WA	79.853	7.632	72.221	74.343
Motorrijtuigen - Casco	1.600	0	1.600	2.164
Ongevallen en ziekte	2.451	0	2.451	3.276
Brand	2.948	486	2.462	3.057
Overige schadebranches	3.601	661	2.940	2.427
	90.453	8.779	81.674	85.267
Bij : schadeafwikkelingskosten			3.617	3.810
			85.291	89.077

Toereikendheid van de technische voorzieningen

Voor de bepaling van de toereikendheid van de voorzieningen voor te betalen schaden wordt de marktwaardebenadering van Solvency II gehanteerd. Dit gebeurt door het toepassen van de chain ladder methode. Deze methode wordt veel gebruikt om voorzieningen te schatten aan de hand van trends in betalingen of schadelast vanaf het schadejaar tot afwikkeljaar. De prognoses worden bepaald met genormaliseerde bedragen als basis. Overeenkomstig de Regeling 'solvabiliteitsmarge en technische voorzieningen verzekeraars' worden de uitkomsten niet verdisconteerd. Het aandeel van de herverzekeraars in de best estimate berekening is afgeleid van het aandeel herverzekeraars zoals dit in deze jaarrekening is opgenomen.

Dit resulteert in de volgende uitkomsten:

Schadevoorziening bruto

	in duizenden euro's		
	jaarrekening	best estimate berekening	verschil
	€	€	€
Motorrijtuigen - WA	79.853	74.365	5.488
Motorrijtuigen - Casco	1.600	608	992
Ongevallen en ziekte	2.451	1.608	843
Brand	2.948	2.120	828
Overige schadebranches	3.601	2.945	656
	90.453	81.646	8.807
Risicomarge	-	6.578	-6.578
	90.453	88.224	2.229

exclusief schadeafwikkelingskosten

Schadevoorziening netto

	in duizenden euro's		
	jaarrekening	best estimate berekening	verschil
	€	€	€
Motorrijtuigen - WA	72.221	67.258	4.963
Motorrijtuigen - Casco	1.600	602	998
Ongevallen en ziekte	2.451	1.500	951
Brand	2.462	1.811	651
Overige schadebranches	2.940	1.570	1.370
	81.674	72.741	8.933
Risicomarge	-	5.841	-5.841
	81.674	78.582	3.092

exclusief schadeafwikkelingskosten

De risicomarge is berekend volgens de Solvency II systematiek. Vergelijking van de voorzieningen berekend volgens Solvency II en de voorzieningen zoals deze in de jaarrekening zijn opgenomen levert de conclusie op dat de opgenomen voorzieningen toereikend zijn. Dit wordt bevestigd door de positieve uitloopresultaten (zie pagina 64). Eind 2012 is € 3,6 miljoen voor schadeafwikkelingskosten aan de voorziening toegevoegd. Gezien de huidige bedrijfskosten achten we dit voldoende.

11 Voorzieningen

De niet-technische voorzieningen hebben overwegend een langlopend karakter.

Voor belastingen

Deze voorziening is als volgt opgebouwd:

	in duizenden euro's	
	31-12-2012	31-12-2011
	€	€
Passieve latentie	5.604	6.727

Overige voorzieningen

Dit betreft een voorziening voor jubileumuitkeringen voor medewerkers.

12 Schulden

Schulden uit directe verzekeringen

	in duizenden euro's	
	31-12-2012	31-12-2011
	€	€
Verzekeringnemers	33.508	31.588
Tussenpersonen	52	21
	33.560	31.609

Schulden uit herverzekering

	in duizenden euro's	
	31-12-2012	31-12-2011
	€	€
Brand	261	100
Motorrijtuigen	241	181
Overige schadebranches	27	22
	529	303



Via zijn vriendin kwam hij in aanraking met de activiteiten van het Ezelhuis in Kamperland (www.ezelhuis.nl). Sinds zijn eerste kennismaking was hij verkocht. Het Ezelhuis organiseert groepswandelingen met ezels door het Zeeuwse landschap. Daarnaast worden er via stichting Ezelspoor (www.ezelspoor.nl) ontspanningsactiviteiten aangeboden met ezels voor kinderen en volwassenen met beperkingen en spanningsklachten. Ezel Boets gaat overal mee naar toe. Zelfs met de lift naar de eerste etage van een kantoorgebouw is het bijna 1 jaar oude mannetjesveulen niet teveel.

Rik Neutelings

Functie bij ZLM: systeembeheerder

Hobby: vrijwilliger bij het Ezelhuis

Overige schulden

	31-12-2012	31-12-2011
	€	€
Crediteuren	756	0
Loonheffing	1.040	838
Pensioenen	643	786
Overige belastingen	158	37
Transitorische posten en diverse schulden	11.901	2.522
	14.498	4.183

De schuld ter zake van pensioenen betreft voorwaardelijke toezeggingen aan (ex-)werknemers. Een eventueel overschot op de oorspronkelijk in 2008 opgenomen verplichting wordt ten gunste van het indexatiedepot afgestort bij de pensioenverzekeraar. Het resterende saldo van dit oorspronkelijke bedrag is eind 2012 € 508.384.

De schuld voor pensioenen heeft voor € 520.000 een looptijd tussen de één en vijf jaar en voor € 123.000 een looptijd langer dan vijf jaar.

Onder 'Transitorische posten en diverse schulden' is € 9,9 miljoen aan schuld aan de leden opgenomen. Dit betreft de uitbetaling van de € 50-actie.

13 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 € 779.000 (eind 2011: € 794.000). Er heeft zich in het boekjaar geen terreurschade binnen deze overeenkomst voorgedaan.

TOELICHTING OP DE GECONSOLIDEERDE WINST- EN VERLIESREKENING 2012

14 Resultaat schadeverzekering

in duizenden euro's

	Totaal schadeverzekering		Ongevallen en ziekte		Motorrijtuigen WA		Motorrijtuigen Casco		Brand		Overige branches		
	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	2012	2011	
	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€	
Brutopremies	90.720	88.319	4.545	4.397	34.598	33.743	30.579	30.477	15.370	14.436	5.628	5.266	
Uitgaande herverzekeringspremies	5.200	4.750	0	0	1.539	1.498	544	146	2.153	2.087	964	1.019	
a	85.520	83.659	4.545	4.397	33.059	32.245	30.035	30.331	13.217	12.349	4.664	4.247	
Wijziging technische voorzieningen													
- bruto	574	188	4	4	0	0	0	0	435	58	135	126	
- aandeel herverzekeraars	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
b	574	188	4	4	0	0	0	0	435	58	135	126	
Verdiende premies eigen rekening	a-b	84.946	83.381	4.541	4.393	33.059	32.245	30.035	30.331	12.782	12.291	4.529	4.121
Toegerekende opbrengst uit beleggingen		4.262	6.312	164	246	2.862	4.280	527	761	479	705	230	320
Totaal baten	89.208	89.693	4.705	4.639	35.921	36.525	30.562	31.092	13.261	12.996	4.759	4.441	
Bruto schaden	62.884	67.846	1.282	749	27.732	29.104	22.148	26.603	10.071	10.096	1.651	1.294	
Aandeel herverzekeraars	-2.862	-6.128	-250	0	-113	-1.731	-1.036	-3.964	-1.100	-320	-363	-113	
c	60.022	61.718	1.032	749	27.619	27.373	21.112	22.639	8.971	9.776	1.288	1.181	
Wijziging technische voorzieningen													
- bruto	-4.987	-995	-857	378	-505	-3.318	-1.664	1.768	-1.501	304	-460	-127	
- aandeel herverzekeraars	1.201	-783	0	0	-1.640	1.046	1.036	-1.036	848	-613	957	-180	
d	-3.786	-1.778	-857	378	-2.145	-2.272	-628	732	-653	-309	497	-307	
Schaden eigen rekening	c+d	56.236	59.940	175	1.127	25.474	25.101	20.484	23.371	8.318	9.467	1.785	874
Bedrijfskosten		24.640	24.037	1.335	1.204	9.363	9.613	8.581	8.328	3.898	3.594	1.463	1.298
Totaal lasten	80.876	83.977	1.510	2.331	34.837	34.714	29.065	31.699	12.216	13.061	3.248	2.172	
Resultaat technische rekening schadeverzekering	8.332	5.716	3.195	2.308	1.084	1.811	1.497	-607	1.045	-65	1.511	2.269	

Aansluiting met geconsolideerde technische rekening

	in duizenden euro's	
	2012	2011
	€	€
Saldo technische rekening geconsolideerd	7.123	5.008
Correctie bedrijfskosten	1.209	708
	8.332	5.716

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 netto schadevoorziening en de betaalde schaden is het uitloopresultaat als volgt:

	in duizenden euro's			
	voorziening 31-12-2011	betaalde schade	voorziening 31-12-2012	schade- resultaat
	€	€	€	€
t/m 2008	37.178	6.263	23.925	6.990
2009	13.236	1.386	7.011	4.839
2010	14.659	2.332	16.075	-3.748
2011	24.004	9.764	15.684	-1.444
Totaal	89.077	19.745	62.695	6.637
2012	0	40.277	22.596	-62.873
Totaal schade eigen rekening	89.077	60.022	85.291	-56.236

De uitloopresultaten zijn als volgt naar branche te verdelen:

	in duizenden euro's				
	2011	2010	2009	Oude jaren	Totaal
	€	€	€	€	€
Ongevallen en ziekte	-120	56	68	445	449
Motorrijtuigen WA	-1.934	-3.778	4.603	6.305	5.196
Motorrijtuigen Casco	335	-61	-8	-15	251
Brand	512	130	-3	53	692
Overige branches	-237	-95	179	202	49
	-1.444	-3.748	4.839	6.990	6.637

15 Bedrijfskosten

De samenstelling is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2012	2011
	€	€
Acquisitiekosten	3.469	3.696
Personeelskosten	12.826	11.866
Afschrijvingen	3.423	3.100
Overige beheerskosten	9.327	9.085
Totaal bedrijfskosten	29.045	27.747
Toegerekend aan assurantiebemiddeling	-3.196	-3.002
	25.849	24.745

De overige beheerskosten zijn inclusief accountantskosten inzake onderzoek van de jaarrekening van € 104.000 (2011: € 122.000) en overige advieskosten op fiscaal terrein (in 2012) van € 13.000 (2011: € 17.000).

De samenstelling van de personeelskosten is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2012	2011
	€	€
Lonen en salarissen	9.999	9.177
Sociale lasten	904	970
Pensioenlasten	1.061	840
Overige personeelskosten	862	879
	12.826	11.866

Personeelsleden

In 2012 waren gemiddeld 178 personeelsleden op fulltime basis werkzaam (2011: 173).

16 Opbrengst uit beleggingen

	2012	2011
	€	€
Resultaat deelnemingen	152	67
Opbrengst overige beleggingen	8.365	7.620
Gerealiseerde winst op beleggingen	11.807	12.634
Niet-gerealiseerde winst op beleggingen	12.013	1.950
	32.337	22.271

17 Beleggingslasten

	2012	2011
	€	€
Resultaat deelnemingen	4	9
Beheerskosten en rentelasten	144	70
Gerealiseerd verlies op beleggingen	1.772	4.996
Niet-gerealiseerd verlies op beleggingen	3.511	15.761
	5.431	20.836

18 Toegerekende opbrengst beleggingen

	2012	2011
	€	€
Toerekening aan de technische rekening	4.262	6.312
Toerekening aan de niet-technische rekening	22.644	-4.877
	26.906	1.435

19 Andere baten

De samenstelling is als volgt:

	2012	2011
	€	€
Ontvangen provisie uit hoofde van assuratiebemiddeling	3.935	3.183
Toegerekende bedrijfskosten	-3.196	-3.002
	739	181
Baten uit hoofde van rechtsbijstand	1.306	1.169
Diversen	11	15
	2.056	1.365

20 Andere lasten

De samenstelling is als volgt:

	2012	2011
	€	€
Diversen	9.912	77
	9.912	77

Onder 'Andere lasten' is € 9,9 miljoen voor de € 50 actie verantwoord.



Als inwoner van IJzendijke kan hij er niet om heen; Krulbollen is de lokale sport. Het spel wordt gespeeld met dikke schijven van verschillende groottes. Met deze ruim 3 kilo zware schijven moet gericht worden op een paal in het midden van de baan. Zo af en toe is David te vinden bij krulbolvereniging Molenzicht voor een gezellig potje krulbol met zijn dorpsgenoten.

David Polderman

Functie bij ZLM: schadebehandelaar

Hobby: krulbollen

21 Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening

	2012	2011
	€	€
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen	21.911	1.419
Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening	5.299	403
Effectief belastingtarief	24,2	28,4
Toepasselijk belastingtarief	25,0	25,0

in duizenden euro's

Als gevolg van verschillen tussen de commerciële en de fiscale winstberekening is het effectieve belastingtarief lager dan het toepasselijke belastingtarief.

22 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. Op de ontwikkeling van het vaste inkomen is de cao voor het verzekeringsbedrijf van toepassing; de pensioenregeling is voor alle medewerkers van ZLM gelijk en gebaseerd op de basispensioenregeling uit de cao.

Het vaste jaarinkomen van de algemeen directeur bedroeg in 2012 in totaal € 199.581; het jaarinkomen van de directeur Verzekeringszaken kwam uit op € 174.856. Aan pensioenpremies werd in 2012 voor de algemeen directeur € 71.003 en voor de directeur Verzekeringszaken € 25.592 afgedragen.

Aan de leden van de directie zijn hypothecaire leningen verstrekt (op basis van de voor alle medewerkers geldende regeling). Deze bedroegen op 31 december 2012 € 336.176 en € 380.000 voor respectievelijk de algemeen directeur en de directeur Verzekeringszaken tegen 3,3% respectievelijk 3,6% rente.

De vaste jaarlijkse vergoeding voor de leden van de Raad van Commissarissen is vastgesteld door de Algemene Ledenvergadering en volgt de salarisontwikkeling uit de cao voor het verzekeringsbedrijf.

De voorzitter van de Raad van Commissarissen ontving in 2012 een vergoeding van € 17.457. De overige leden ontvingen een vergoeding van € 10.257. Een lid van de Remuneratiecommissie ontving in 2012 € 333 extra, een lid van de Audit- en Risicobeheercommissie ontving in 2012 € 1.000 extra. In totaal bedroeg de vergoeding aan de commissarissen in 2012 € 87.703 (2011: € 77.640)

ENKELVOUDIGE BALANS PER 31 DECEMBER 2012

(na winstbestemming)

in duizenden euro's

ACTIVA	Ref.	31 december 2012		31 december 2011	
		€	€	€	€
Immateriële vaste activa					
Computersoftware		4.867		7.234	
		4.867		7.234	
Beleggingen	23				
Terreinen en gebouwen		6.203		6.530	
Deelnemingen en groepsmaatschappijen		1.086		843	
Vorderingen op groepsmaatschappijen		1.960		2.496	
Overige financiële beleggingen		294.734		266.891	
		303.983		276.760	
Vorderingen	24				
Vorderingen uit directe verzekeringen		5.263		4.661	
Vorderingen uit herverzekering		816		2.388	
Overige vorderingen		2.321		3.009	
		8.400		10.058	
Overige activa	25				
Materiële vaste activa		2.574		3.172	
Liquide middelen		50.446		48.554	
		53.020		51.726	
Overlopende activa		1.439		1.289	
		371.709		347.067	

in duizenden euro's

PASSIVA	Ref.	31 december 2012		31 december 2011	
		€	€	€	€
Eigen vermogen	26				
Algemene reserve		224.964		208.773	
		224.964		208.773	
Technische voorzieningen					
Voor niet-verdiende premies en lopende risico's		7.806		7.232	
Voor te betalen schaden/uitkeringen		85.291		89.077	
		93.097		96.309	
Voorzieningen	27				
Voor belastingen		5.604		6.727	
Overige		202		214	
		5.806		6.941	
Schulden	28				
Schulden uit directe verzekering		33.533		31.588	
Schulden uit herverzekering		529		303	
Overige schulden		13.780		3.153	
		47.842		35.044	
		371.709		347.067	

ENKELVOUDIGE WINST- EN VERLIESREKENING 2012

	2012	2011
	€	€
Resultaat deelnemingen na belastingen	569	272
Vennootschappelijk resultaat na belastingen	15.622	435
Resultaat	16.191	707

ALGEMENE GRONDSLAGEN VOOR DE OPSTELLING VAN DE ENKELVOUDIGE JAARREKENING

Aangezien de winst- en verliesrekening over 2012 van ZLM is verwerkt in de geconsolideerde jaarrekening, is volstaan met weergave van een beknopte winst- en verliesrekening in overeenstemming met artikel 2:402 BW.

Voor de algemene grondslagen voor de opstelling van de jaarrekening, de grondslagen voor de waardering van activa en passiva en de bepaling van het resultaat, alsmede de toelichting op de onderscheidende activa en passiva en de resultaten wordt verwezen naar de toelichting op de geconsolideerde jaarrekening, voor zover hierna niets anders wordt vermeld.

Alleen de balansposten met bedragen die afwijken van de geconsolideerde jaarrekening worden hierin toegelicht. Voor de overige posten wordt verwezen naar de toelichting op de geconsolideerde jaarrekening.

TOELICHTING OP DE ENKELVOUDIGE BALANS PER 31 DECEMBER 2012

23 Beleggingen

Terreinen en gebouwen

	31-12-2012	31-12-2011
	€	€
In eigen gebruik	5.658	5.956
Niet aan bedrijfsuitoefening dienstbaar	545	574
	6.203	6.530

De aanschafwaarde van de terreinen en gebouwen per 31 december 2012 bedraagt € 10.419.000 (31 december 2011: € 10.419.000).

Het verloop van de post is als volgt:

	in eigen gebruik	niet aan bedrijfsuitoefening dienstbaar	totaal
	€	€	€
Boekwaarde per 1 januari	5.956	574	6.530
Duurzame waardevermindering	-298	-29	-327
Boekwaarde per 31 december	5.658	545	6.203

Deelnemingen en groepsmaatschappijen

Dit betreft deelnemingen in:

	31-12-2012	31-12-2011
	€	€
VZ Beheermaatschappij B.V., Goes (50% + 1 aandeel) (2011: 50% + 1 aandeel)	587	425
WeVeReij Holding B.V., Zierikzee (40,0%) (2011: 37,5%)	248	163
Zeeuws Participatiefonds, Middelburg (23,4%) (2011: 23,4%)	251	255
	1.086	843

Het verloop van de post is als volgt:

	2012	2011
	€	€
Stand per 1 januari	843	708
Aandeel in het resultaat boekjaar	569	272
Aankoop belang	18	94
Af: ontvangen dividend	-344	-231
Stand per 31 december	1.086	843

24 Vorderingen

Overige vorderingen

	31-12-2012	31-12-2011
	€	€
Vennootschapsbelasting	1.327	1.891
Stichting Rechtsbijstand ZLM	741	834
Dividendbelasting	25	0
Diversen	228	284
	2.321	3.009

25 Overige activa

Materiële vaste activa

	31-12-2012	31-12-2011
	€	€
Informatieverwerkende apparatuur	1.834	2.438
Machines en inventaris	215	341
Andere vaste bedrijfsmiddelen	525	393
	2.574	3.172

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

Het verloop van deze post is als volgt:

	informatie verwerkende apparatuur	machines en inventaris	andere vaste bedrijfsmiddelen	totaal
	€	€	€	€
Boekwaarde per 1 januari	2.438	341	393	3.172
Investerings	125	0	355	480
Desinvesteringen	0	0	-242	-242
Afschrijvingen desinvesteringen	0	0	161	161
Afschrijvingen	-729	-126	-142	-997
Boekwaarde per 31 december	1.834	215	525	2.574
Aanschafwaarde	4.959	1.660	764	7.383
Cumulatieve afschrijvingen	-3.125	-1.445	-239	-4.809
Boekwaarde per 31 december	1.834	215	525	2.574

Liquide middelen

Onder de liquide middelen zijn eind 2012 deposito's opgenomen voor € 9,1 miljoen. Deze deposito's hebben een looptijd korter dan 1 jaar. Alle overige liquide middelen zijn direct opeisbaar.

26 Eigen vermogen

Algemene reserve

Het verloop van de algemene reserve is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2012	2011
	€	€
Stand per 1 januari	208.773	208.066
Resultaatbestemming boekjaar	16.191	707
Stand per 31 december	224.964	208.773

Van het totaalbedrag aan algemene reserve is € 4.867.000 wettelijke reserve ten behoeve van de geactiveerde immateriële vaste activa (2011: € 7.234.000).

27 Voorzieningen

De voorzieningen hebben overwegend een langlopend karakter.

Voor belastingen

Deze voorziening is als volgt opgebouwd:

	in duizenden euro's	
	31-12-2012	31-12-2011
	€	€
Passieve latentie	5.604	6.727

28 Schulden

Schulden uit directe verzekeringen

	in duizenden euro's	
	31-12-2012	31-12-2011
	€	€
Verzekeringnemers	33.481	31.567
Tussenpersonen	52	21
	33.533	31.588

Overige schulden

	in duizenden euro's	
	31-12-2012	31-12-2011
	€	€
Crediteuren	756	0
Loonheffing	964	772
Pensioenen	643	786
Overige belastingen	8	7
Transitorische posten en diverse schulden	11.409	1.588
	13.780	3.153

De schuld ter zake van pensioenen betreft voorwaardelijke toezeggingen aan (ex-)werknemers. Een eventueel overschot op de oorspronkelijk in 2008 opgenomen verplichting wordt ten gunste van het indexatiedepot afgestort bij de pensioenverzekeraar. Het resterende saldo van dit oorspronkelijke bedrag is eind 2012 € 508.384.

De schuld voor pensioenen heeft voor € 520.000 een looptijd tussen de één en vijf jaar en voor € 123.000 een looptijd langer dan vijf jaar.

Onder 'Transitorische posten en diverse schulden' is € 9,9 miljoen aan schuld aan de leden opgenomen. Dit betreft de uitbetaling van de € 50-actie.

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.

VOORSTEL RESULTAATBESTEMMING 2012

De directie stelt voor om de winst over 2012 ad € 16.191.000 toe te voegen aan de algemene reserve. Vooruitlopend op de vaststelling door de Algemene Ledenvergadering is dit voorstel reeds in de jaarrekening verwerkt.

CONTROLEVERKLARING VAN DE ONAFHANKELIJKE ACCOUNTANT

Aan: de Algemene Ledenvergadering van Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM UA

Verklaring betreffende de jaarrekening

Wij hebben de in dit verslag op pagina 34 tot en met 77 opgenomen jaarrekening 2012 van Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM UA te Goes gecontroleerd. Deze jaarrekening bestaat uit de geconsolideerde en enkelvoudige balans per 31 december 2012 en de geconsolideerde en enkelvoudige resultatenrekening over 2012 en de toelichting, waarin zijn opgenomen een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

Verantwoordelijkheid van de directie

De directie van de maatschappij is verantwoordelijk voor het opmaken van de jaarrekening die het vermogen en het resultaat getrouw dient weer te geven, alsmede voor het opstellen van het jaarverslag, beide in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 van het in Nederland geldende Burgerlijk Wetboek (BW). De directie is tevens verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing als de directie noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fraude of fouten.

Verantwoordelijkheid van de accountant

Onze verantwoordelijkheid is het geven van een oordeel over de jaarrekening op basis van onze controle. Wij hebben onze controle verricht in overeenstemming met Nederlands recht, waaronder de Nederlandse controlestandaarden. Dit vereist dat wij voldoen aan de voor ons geldende ethische voorschriften en dat wij onze controle zodanig plannen en uitvoeren dat een redelijke mate van zekerheid wordt verkregen dat de jaarrekening geen afwijkingen van materieel belang bevat.

Een controle omvat het uitvoeren van werkzaamheden ter verkrijging van controle-informatie over de bedragen en de toelichtingen in de jaarrekening. De geselecteerde werkzaamheden zijn afhankelijk van de door de accountant toegepaste oordeelsvorming, met inbegrip van het inschatten van de risico's dat de jaarrekening een afwijking van materieel belang bevat als gevolg van fraude of fouten.

Bij het maken van deze risico-inschattingen neemt de accountant de interne beheersing in aanmerking die relevant is voor het opmaken van de jaarrekening en voor het getrouwe beeld daarvan, gericht op het opzetten van controlewerkzaamheden die passend zijn in de omstandigheden. Deze risico-inschattingen hebben echter niet tot doel een oordeel tot uitdrukking te brengen over de effectiviteit van de interne beheersing van de maatschappij. Een controle omvat tevens het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en van de redelijkheid van de door de directie van de maatschappij gemaakte schattingen, alsmede een evaluatie van het algehele beeld van de jaarrekening.

Wij zijn van mening dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is om een onderbouwing voor ons oordeel te bieden.

Oordeel

Naar ons oordeel geeft de jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM UA per 31 december 2012 en van het resultaat over 2012 in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 van het in Nederland geldende Burgerlijk Wetboek (BW).

Verklaring betreffende overige bij of krachtens de wet gestelde eisen

Ingevolge artikel 2:393 lid 5 onder e en f BW vermelden wij dat ons geen tekortkomingen zijn gebleken naar aanleiding van het onderzoek of het jaarverslag, voor zover wij dat kunnen beoordelen, overeenkomstig Titel 9 Boek 2 BW is opgesteld, en of de in artikel 2:392 lid 1 onder b tot en met h BW vereiste gegevens zijn toegevoegd. Tevens vermelden wij dat het jaarverslag, voor zover wij dat kunnen beoordelen, verenigbaar is met de jaarrekening zoals vereist in artikel 2:391 lid 4 BW.

Rotterdam, 23 mei 2013
PricewaterhouseCoopers Accountants N.V.

drs. M.P.A. Corver RA

