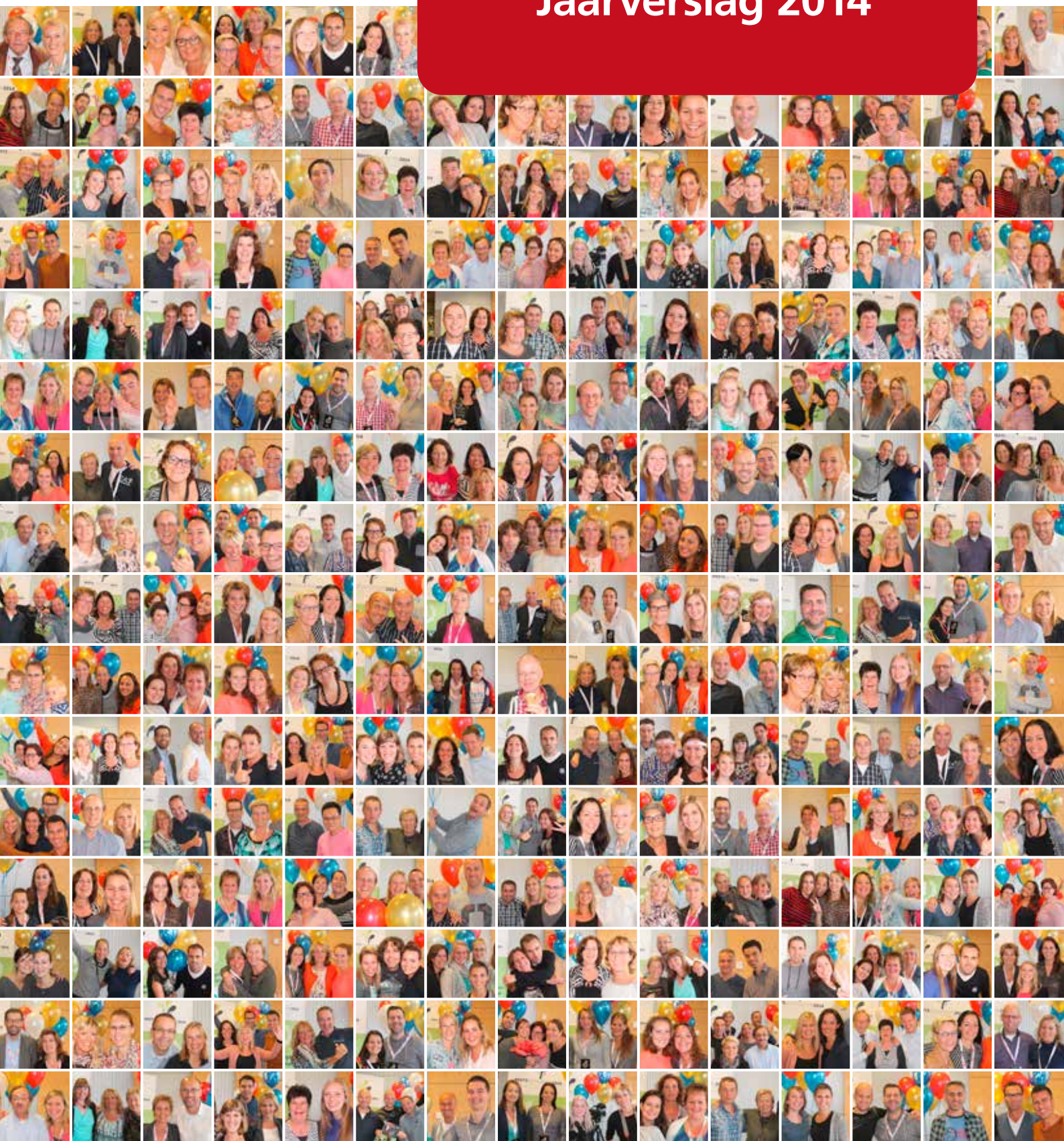


Jaarverslag 2014



JAARVERSLAG 2014

ZLM Verzekeringen

INHOUD

Advies van de Raad van Commissarissen	5
Kerncijfers	6
Personalia	9
Verslag van de directie	12
Financiële resultaten	14
Risicomanagement	20
Governance Principes	26
Verslag van de Raad van Commissarissen	32
Algemene Ledenvergadering	37
Organisatieschema	38
Jaarrekening	40
Geconsolideerde balans per 31 december 2014	40
Geconsolideerde winst- en verliesrekening over 2014	42
Geconsolideerd kasstroomoverzicht 2014	44
Toelichting op de geconsolideerde balans en winst- en verliesrekening	46
Toelichting op de geconsolideerde balans per 31 december 2014	54
Toelichting op de geconsolideerde winst- en verliesrekening over 2014	70
Enkelvoudige balans per 31 december 2014	78
Enkelvoudige winst- en verliesrekening over 2014	80
Toelichting op de enkelvoudige balans per 31 december 2014	82
Toelichting op de enkelvoudige winst- en verliesrekening over 2014	87
Overige gegevens	
Statutaire regeling resultaatbestemming	90
Voorstel resultaatbestemming 2014	90
Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	91

Thema 2014: tevredenheid

Wij kijken tevreden terug op 2014. Niet alleen in financieel opzicht. Bij ZLM zeggen we altijd: 'U tevreden, wij tevreden.' We zijn voor de vijfde keer op rij uitgeroepen tot de verzekeraar met de meest tevreden klanten. Daarnaast behaalden we de eerste plaats bij de verkiezing van Beste Werkgever 2014. In dit jaarverslag vertellen klanten en medewerkers waarom ze tevreden over ZLM zijn.

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 2014. Deze jaarrekening is gecontroleerd door de daartoe door de Algemene Ledenvergadering aangewezen onafhankelijke accountant, die blijkens zijn goedkeurende accountantsverklaring bericht dat het vermogen per 31 december 2014 en het resultaat over het boekjaar 2014 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,
mr. F.A.M. van den Heuvel, voorzitter

Goes, 19 mei 2015

ZLM VERZEKERINGEN, OPGERICHT 1 JANUARI 1951

Cereshof 2, 4463 XH Goes

Postbus 70, 4460 BA Goes

KERNCIJFERS

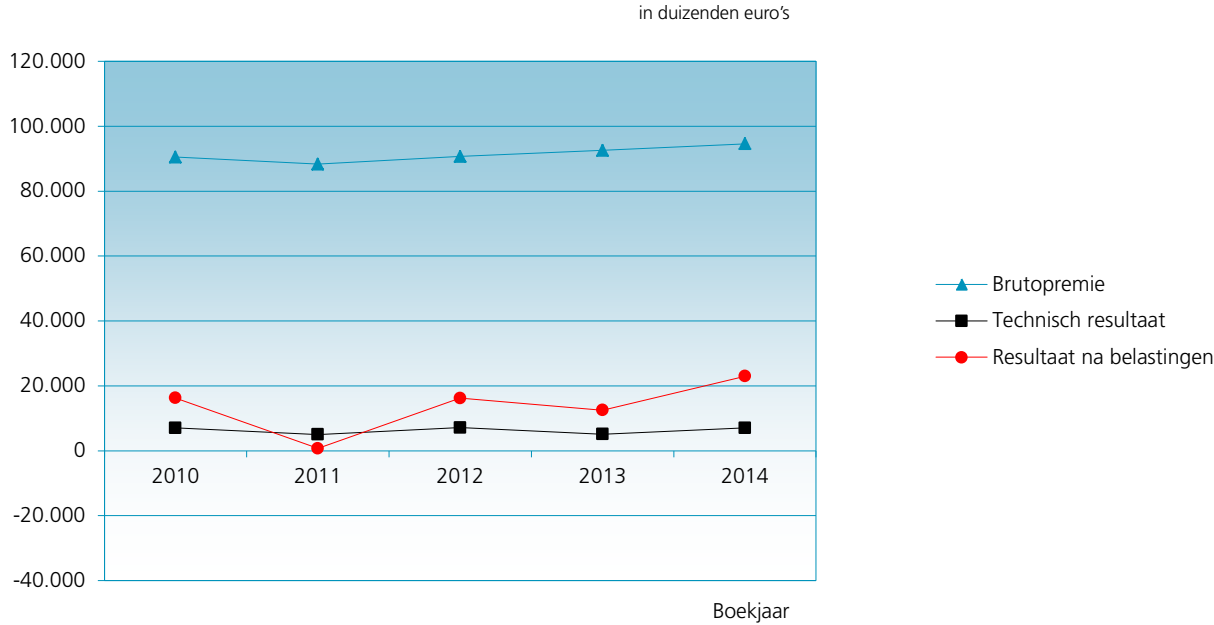
op basis van de geconsolideerde jaarrekening
in duizenden euro's

	2014	2013	2012	2011	2010
Brutopremies	94.613	92.592	90.720	88.319	90.522
Resultaat technische rekening	7.045	5.094	7.123	5.008	7.024
Resultaat na belastingen	22.990	12.512	16.191	707	16.255
Eigen vermogen	260.466	237.476	224.964	208.773	208.066
Technische voorzieningen	93.216	93.155	93.097	96.309	97.899
Beleggingen	335.356	311.157	301.131	277.121	282.376
Solvabiliteitsmarge	1591,2%	1517,4%	1450,0%	1365,1%	1323,0%
Schaderatio	70,0%	70,0%	66,2%	71,9%	71,6%
Combined ratio (schade eigen rekening + bedrijfskosten/verdiende premie) ZLM enkelvoudig	98,1% 96,1%	97,9% 96,1%	96,6% 95,2%	101,6% 100,7%	99,8% 98,9%
Resultaat technische rekening in % verdiende premie ZLM enkelvoudig	6,1% 9,2%	5,8% 7,6%	8,4% 9,8%	6,0% 6,9%	8,4% 9,3%

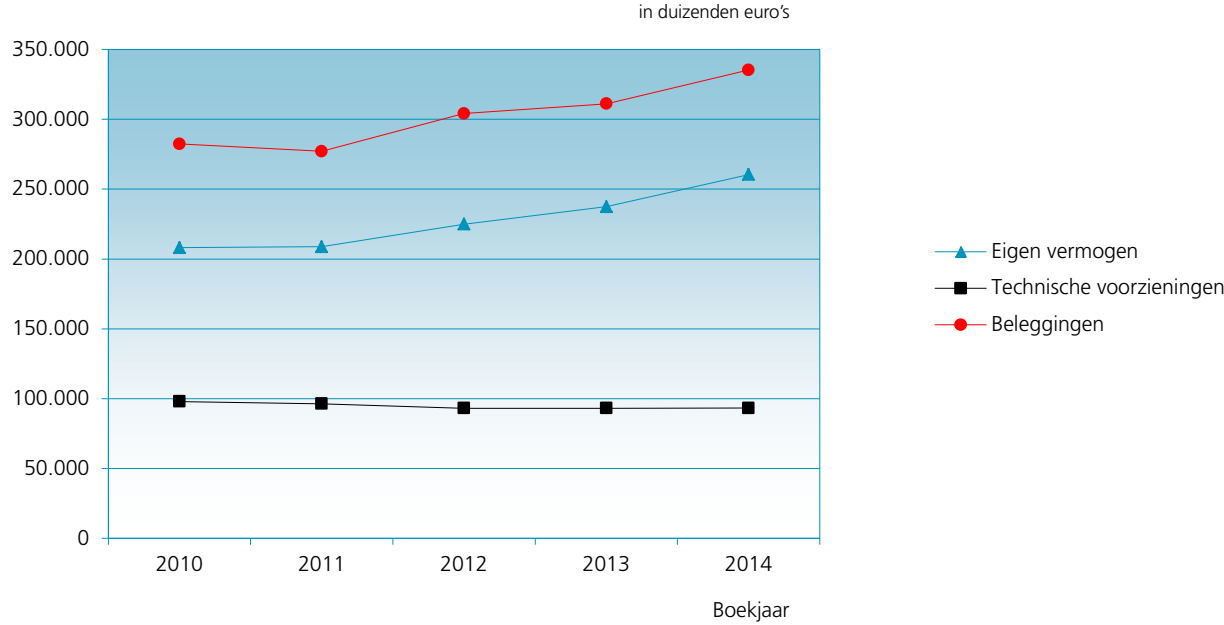
Medewerkers					
- in personen	220	209	209	204	193
- ZLM enkelvoudig in personen*	200	189	189	185	174
- in mensjaren	192	181	178	173	165
- ZLM enkelvoudig in mensjaren*	176	165	164	157	149

* inclusief Stichting Rechtsbijstand ZLM

ONTWIKKELING BRUTOPREMIES EN RESULTATEN



ONTWIKKELING EIGEN VERMOGEN, TECHNISCHE VOORZIENINGEN EN BELEGGINGEN





‘Klanten zijn tevreden over ZLM. Dit geeft voldoening en motiveert om je best te blijven doen voor de klanten.’



PERSONALIA

RAAD VAN COMMISSARISSEN

De Raad van Commissarissen van ZLM Verzekeringen bestaat uit:

- De heer mr. F.A.M. van den Heuvel (1965), 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), plaatsvervangend voorzitter
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) (tot 19 juni 2014)
De heer Verstraeten is bedrijfseconoom. Hij is onder andere 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.
- Mevrouw C.M. Westdijk-Wilkes MBA MSM (1958)
Mevrouw Westdijk heeft vanaf 1977 tot 1990 in diverse commerciële en directiefuncties gewerkt bij de Accor Hotel Groep. Van 1990 tot 1995 was ze 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 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 en voor mevrouw Westdijk 21 juni 2012.

In de vacature die is ontstaan door het vertrek van de heer drs. R.A.L. Verstraeten zal in 2015 worden voorzien.

Mevrouw De Koeijer en de heer De Kater zijn per 19 maart 2009 respectievelijk 18 september 2014 benoemd als lid van de Audit- en Risicobeheercommissie.

De heer Van den Heuvel en mevrouw Westdijk zijn per 19 september 2013 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 verzekeringsbedrijfstaking. 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
- Kwaliteit
- Compliance en risicomanagement.

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

- Voorzitter van de Raad van Commissarissen van VZ-Beheermaatschappij BV in Goes
- Lid van de Raad van Commissarissen van Kredietunie Zeeland.

Marinus Schroevers (1970) is 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 Bestuur van Zeeuws Participatie Fonds
- Bestuurslid (penningmeester) van Stichting Incident Management Nederland
- Bestuurslid van Personenschade Instituut Verzekeraars (PIV)
- Lid van de Raad van Advies van Hogeschool Zeeland, afdeling Management en Economie
- Voorzitter van het bestuur van Stichting Rechtsbijstand ZLM (SRB)
- Lid van de Afdelingscommissie Motorrijtuigen (ACM) van het Verbond van Verzekeraars.

MANAGEMENTTEAM

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

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

De heer E.J. Goetheer, afdelingshoofd Schade

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 (extern adviseur)

ONAFHANKELIJKE ACCOUNTANT

PricewaterhouseCoopers Accountants NV, Rotterdam

2014: GELAUWERD EN UITGEDAAGD

We hebben een heel goed jaar achter de rug. Die constatering staat in groot contrast met een terugblik op 2014 als een jaar met juist heel veel slecht nieuws: een voortdurend kwakkelende economie, wereldwijde politieke instabiliteit, een diep ingrijpende overheid en, voor ons direct van belang, zorgen over de toekomst van het verzekeringsbedrijf.

GELAUWERD

We voelen ons gelauwerd als beste werkgever van 2014 en (alweer voor de vijfde keer op rij) als beste (schade)verzekeraar van Nederland. Tegelijkertijd hebben we hele mooie resultaten geboekt door een rustig schadejaar zonder echte stormen, barre winter of wateroverlast. Bovendien rendeerden onze beleggingen erg goed.

GERAAKT

We werden wel bijzonder geraakt door de reeks van kettingbotsingen in zware mist op het Zeeuwse deel van de A58 in de vroege morgen van dinsdag 16 september 2014. Van de daarbij betrokken motoren, vracht- en personenauto's was ongeveer een derde bij ZLM verzekerd. Er waren licht- en zwaargewonden en helaas twee dodelijke slachtoffers te betreuren. Gelukkig hoorden de ruim 20 ZLM-medewerkers die bij deze zware ongevallen betrokken waren niet tot die onfortuinlijke groep. De schaderegeling is, onder regie van het Verbond van Verzekeraars, voortvarend opgepakt door alle betrokken verzekeraars. Elke verzekeraar vergoedt de schade van zijn eigen verzekerden waardoor langlopende schuldvraagdiscussies worden voorkomen.

UITGEDAAGD

Naast gelauwerd voelen we ons ook uitgedaagd. Uitgedaagd door de zorgen die er leven over de toekomst van het verzekeringsbedrijf. Hoewel die zorgen zich in het bijzonder richten op het haperende levensverzekeringsbedrijf ziet de toekomst voor schadeverzekeraars er ook niet rimpelloos uit. We hebben voor onszelf de uitdagingen samengebracht in drie vragen. Hoe gaan wij om met:

- de veranderende klantvraag;
- de mogelijkheden die verdergaande digitalisering ons biedt; en
- het duurzaam inzetbaar houden van onze medewerkers?

BEDRIJFSMODEL

De meest wezenlijke uitdaging, gezien vanuit de continuïteit van onze onderneming, is de houdbaarheid van ons bedrijfsmodel door de veranderingen die technische en maatschappelijke ontwikkelingen met zich brengen.

TECHNOLOGIE

Waar de mechanisering van de landbouw in de vijftiger jaren van de vorige eeuw de bakermat vormde voor het ontstaan van ons bedrijf voorzien we nu een afbrokkeling van onze rol als autoverzekeraar door het steeds reëler wordende perspectief van de autonoom rijdende auto. In het gemotoriseerde verkeer zullen zich steeds minder botsingen en ongevallen voordoen wanneer de mens als bestuurder in het verkeer wordt vervangen door onderling communicerende en autonoom handelende computersystemen die bij dreigend onheil ingrijpen. Auto's en andere vervoermiddelen worden meer een onderdeel van een nieuw soort openbaarvervoersysteem: de aansprakelijkheid voor nog resterende botsingen verschuift van de individuele verkeersdeelnemer naar de softwareleverancier of de eigenaar van het verkeerssysteem. Dit is natuurlijk allemaal niet op heel korte termijn gerealiseerd, maar de verwachtingen met betrekking tot deze zelfsturende auto's worden steeds concreter.

DEELECONOMIE

Dichterbij in de tijd, namelijk nu al, doet de deeleconomie haar invloed voelen. We delen alles, van auto's tot kleding, boeken, gereedschap en zelfs ons huis. Bezit wordt minder belangrijk dan de mogelijkheid van het gebruik en oude gereguleerde activiteiten (taxi, hotel) krijgen concurrentie van particuliere deeltijdinitiatieven als Airbnb en Uber. De deeleconomie is een kapstok geworden voor heel diverse initiatieven die verzekeraars aanzetten tot nadenken over hun producten. Hoe regel je de verzekering voor (uit)geleende eigendommen, hoe pas je Airbnb in in je brandverzekering of wil je een auto wel verzekeren die ook wordt ingezet als Uber-taxi? Daarnaast kan het ook nog zo zijn dat de Peerby-, Uber-, Snappcar- of Airbnb-community's zelf een collectieve dekking voor hun deelnemers gaan verzorgen. Wij zullen ons goed op deze vraagstukken moeten beraden en zien welke oplossingsrichtingen of alternatieven we gaan kiezen. Voor ons is daarbij wel het centrale uitgangspunt dat we keuzes zullen maken die een toegevoegde waarde voor onze leden hebben. Een eerste verkenning van onze producten leert dat er vooralsnog vrij weinig belemmeringen zijn in onze voorwaarden, al is het soms moeilijk om de grens tussen onbetaalde deeleconomie en betaalde diensten duidelijk te trekken.

TOEGEVOEGDE WAARDE

Ook in 2014 hebben we die toegevoegde waarde voor onze leden in onze producten en dienstverlening vergroot. Een belangrijke stap daarbij is gezet door de introductie van een geheel nieuwe en goedkopere schadeverzekering voor inzittenden (SVI). De oude schade- en ongevallenverzekeringen voor inzittenden zijn samengevoegd tot een uniek nieuw product dat aan de verzekerde primaire dekking biedt. Wie deze verzekering afsluit, hoeft niet in discussie met een tegenpartij. Wij vergoeden zelf de persoonlijk schade, ongeacht de schuldvraag. Andere nieuwe toegevoegde waarde zien we in de grotere aandacht die we nu aan preventie geven en nog zullen gaan geven. We zijn in 2014 gestart met webcare en kunnen zodoende beter reageren op berichten op social media die ZLM raken. Al veel langer geven we jaarlijks in juni pakketkorting aan verzekerden met meerdere verzekeringen uit ons aanbod. In 2014 kwam het aantal klanten met pakketkorting voor het eerst uit boven de 100.000 (van de 218.000 in totaal) die gezamenlijk € 5,9 miljoen ontvingen.

KLANTTEVREDENHEID

Klanttevredenheid blijft onze grote drijfveer. We zijn er dan ook trots op dat onze leden/verzekerden onze dienstverlening en producten hoog blijven waarderen via de verschillende onderzoeken die naar klanttevredenheid worden gedaan. Met hun hoge tevredenheidscijfers waarderen zij in de eerste plaats de grote inzet en het enthousiasme van onze medewerkers die de basis vormen van ons succes.

VOORUITBLIK

2014 is heel positief afgerond. Onze verwachting is dat we de trend van het afgelopen jaar ook in 2015 kunnen vasthouden. Belangrijk daarbij is dat we beseffen dat ons succes geen belemmering mag zijn om de gegeven uitdagingen actief aan te gaan.

Goes, 19 mei 2015

Bram de Jonge
Marinus Schroevers

FINANCIËLE RESULTATEN

ALGEMEEN

Het boekjaar 2014 is afgesloten met een positief nettoresultaat van € 23,0 miljoen. Dit resultaat is € 10,5 miljoen hoger dan het resultaat over 2013. Deze stijging wordt veroorzaakt door een hoger technisch resultaat van € 1,9 miljoen en een hoger resultaat van de niet-technische rekening van € 12,1 miljoen. Het te betalen bedrag aan vennootschapsbelasting is € 3,5 miljoen hoger dan in 2013.

Het jaar 2014 was met een resultaat technische rekening van € 7,2 miljoen (enkelvoudig) een mooi verzekeringsjaar. Dit heeft geleid tot de in onderstaande tabel opgenomen schaderatio's en netto combined ratio's.

	Schaderatio		Combined ratio	
	2014	2013	2014	2013
Ongevallen en ziekte	12,8%	2,8%	39,4%	29,3%
Motorrijtuigen WA	74,3%	79,2%	99,7%	104,5%
Motorrijtuigen Casco	71,9%	73,1%	97,7%	98,7%
Brand	72,3%	77,0%	99,6%	104,6%
Overige branches	75,5%	32,6%	104,1%	61,9%

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

De niet-technische rekening laat in 2014, met € 23,8 miljoen, eveneens een mooi resultaat zien.

In de volgende paragrafen gaan we nader in op het technische resultaat. Hierbij volgen we, tenzij anders vermeld, de geconsolideerde jaarrekening 2014.

TECHNISCH RESULTAAT

De ontwikkeling van het technisch resultaat (resultaat schadeverzekering) ten opzichte van 2013 vertoont het volgende beeld (enkelvoudig):

	in duizenden euro's		
	2014	2013	mutatie
	€	€	€
Technisch resultaat	3.034	3.416	-382
Ongevallen en ziekte	2.530	639	1.891
Motorrijtuigen WA	1.107	770	337
Motorrijtuigen Casco	560	-284	844
Brand	17	2.092	-2.075
Overige branches	7.248	6.633	615

BATEN

De totale baten stegen in 2014 met € 2,9 miljoen ten opzichte van 2013 tot € 93,6 miljoen. De verdiende premie eigen rekening is ten opzichte van 2013 met 2,8% toegenomen. De aan de technische rekening toegerekende beleggingsopbrengsten zijn € 0,4 miljoen hoger dan in 2013. In 2014 is er toegerekend op basis van een rentepercentage van 2,0%, in 2013 was dit 1,75%.

Bij de branche Ongevallen en ziekte komt de premiestijging bijna volledig door het product Schadeverzekering Inzittenden (SVI). Het aantal SVI-polissen is in 2014 met maar liefst 21,3% gestegen. Dit komt met name door het omzetten van veel Ongevallenverzekering Inzittenden (OVI) polissen naar de vernieuwde SVI-verzekering.

De verdiende premie van de branches Motorrijtuigen WA en Casco samen blijft zo goed als gelijk. WA stijgt met € 1,1 miljoen terwijl Casco met € 1,0 miljoen afneemt. Het aantal verzekerde voertuigen steeg in 2014 met 2,3%. Het aantal WA-dekkingen nam toe met 2,5%. Het aantal (beperkt)cascodekkingen steeg met 5,7%. Dit komt volledig door de groei bij beperkt casco. In 2014 zijn de premies wederom niet aangepast. De bonus-maluskorting is procentueel in 2014 gelijk gebleven ten opzichte van 2013. De herverzekeringspremie Casco is door een wijziging in het herverzekeringsbeleid behoorlijk toegenomen.

De branche Brand laat in 2014 een groei van de verdiende premie zien van 13,7%. De aanhoudende groei van het aantal polissen Woonhuis en Inboedel zorgt voor een stijging van de brutopremie. Daarnaast is de herverzekeringspremie voor Woonhuis en Inboedel aanmerkelijk lager.

De verdiende premie van de categorie Overige branches, die bestaat uit de AVP (aansprakelijkheidsverzekering particulieren) en de rechtsbijstandsverzekering, laat een stijging zien van 6,3%. Dit komt door de groei van het aantal polissen.

Wederom was het bedrag aan pakketkorting hoger dan vorig jaar. In 2014 ontvingen 100.537 klanten, 6.534 meer dan in 2013, een bedrag van in totaal € 5,9 miljoen aan pakketkorting.

De ontwikkeling van de verdiende premie 2014 ten opzichte van 2013 vertoont het volgende beeld:

	in duizenden euro's			
	2014	2013	mutatie	
	€	€	€	%
Verdiende premies	4.799	4.674	125	2,7%
Ongevallen en ziekte	34.662	33.596	1.066	3,2%
Motorrijtuigen WA	28.590	29.630	-1.040	-3,5%
Motorrijtuigen Casco	16.556	14.560	1.996	13,7%
Brand	5.302	4.989	313	6,3%
Overige branches	89.909	87.449	2.460	2,8%

LASTEN

De schadelast en de bedrijfskosten zijn in totaal € 1,0 miljoen hoger dan in het jaar 2013. De schade eigen rekening is met € 62,9 miljoen € 1,7 miljoen hoger dan in 2013. De schaderatio is op totaalniveau echter min of meer gelijk gebleven en komt uit op 69,9% (2013: 70,0%)

De schadelast is voor Motorrijtuigen WA € 0,8 miljoen lager en voor Casco € 1,2 miljoen lager dan in 2013. Ook aan de schadefrequentie Motorrijtuigen (16,4% t.o.v. 17,3% in 2013) zien we dat 2014 een gunstig schadejaar was.

De branche Brand kent ten opzichte van 2013 een stijging van de schadelast met € 0,75 miljoen. Zowel bij Woonhuis als bij Inboedel zijn de schaderatio's echter beter dan in 2013. Bij Woonhuis is de schadefrequentie lager dan in 2013, bij Inboedel zien we nog steeds een stijging. Ook al zijn de cijfers beter dan in 2013, bij Woonhuis komt de combined ratio wederom boven de 100 uit.

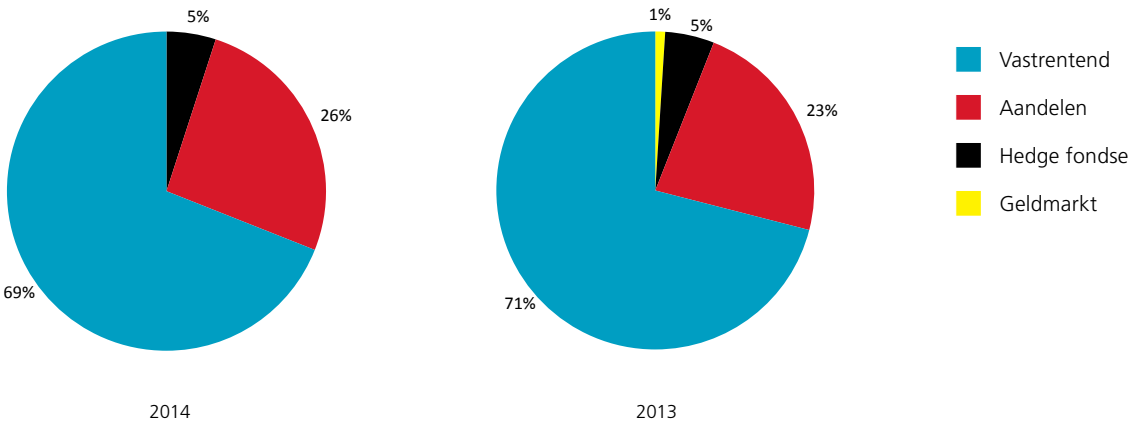
Bij Overige branches zien we een meer dan verdubbelde schadelast. Dit komt met name door een hogere last op AVP en een allocatiewijziging op het product Rechtsbijstand.

De bedrijfskosten zijn in 2014 met 2,9% afgenomen van € 24,4 miljoen naar € 23,7 miljoen.

Het aantal medewerkers is ten opzichte van 2013 met 11 toegenomen. Eind 2014 zijn er (niet geconsolideerd) 200 personen (176 fte) bij ZLM werkzaam.

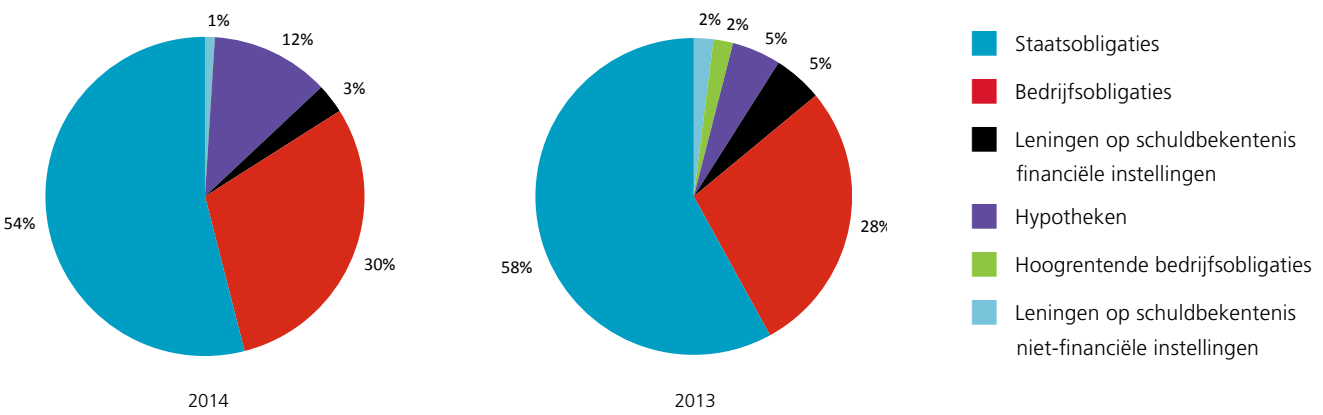
BELEGGINGEN

De post overige financiële beleggingen is in 2014 met € 22,9 miljoen gestegen tot € 326,8 miljoen. De onderverdeling naar de diverse categorieën is weergegeven in de volgende grafiek.



Ten opzichte van eind 2013 is er eind 2014 een verschuiving in de verdeling tussen aandelen en vastrentend. Het stuk aandelen in de portefeuille is met 3% toegenomen tot 26%. Dit ten koste van vastrentende waarden (2%) en geldmarktposities (1%).

De vastrentende portefeuille (eind 2014 € 225,9 miljoen en eind 2013 € 216,3 miljoen) is als volgt opgebouwd:



Het aandeel hypotheke is van 5% gestegen naar 12%. Eind 2013 bevatte deze post uitsluitend perso-neelshypotheke. In 2014 is er, als alternatief voor (hoogrentende) bedrijfsobligaties en staats-leningen, € 15,0 miljoen belegd in een fonds met uitsluitend Nederlandse hypotheke.

Eind 2014 kennen de vastrentende waarden de volgende ratings:

	AAA	AA	A	BBB	< BBB	Geen
Staatobligaties	76,1%	23,9%	0,0%	0,6%	0,0%	0,0%
Overige vastrentende waarden	2,7%	5,6%	23,0%	35,9%	1,6%	31,2%

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

	Eind 2014	Eind 2013
Nederland	62%	63%
Frankrijk	11%	16%
Supranationaal (EU)	13%	11%
Duitsland	12%	9%
Oostenrijk	1%	1%
Finland	1%	0%



Tevreden met extra besparing

Noud de Greef is bijna een jaar bij ZLM verzekerd. ‘Ik ben heel tevreden over de service van ZLM bij het overstappen’, zegt Noud. ‘En het leverde mij ook onverwacht nog een extra besparing op’. Noud vond het 5 jaar na de oplevering van zijn nieuwbouwwoning tijd om zijn verzekeringspakket weer eens na te lopen.

Noud: ‘Ik vind het prettig om alle verzekeringen op één plek te hebben. Via familie en vrienden had ik al veel goede verhalen over de voordelige premies en persoonlijke service van ZLM gehoord. Voor mijn gevoel is ZLM heel dichtbij omdat ze alleen in Zeeland en Brabant verzekeren.’

Noud vergeleek verschillende aanbieders via internet en besloot naar ZLM over te stappen. ‘Toen ik mijn aanvraagformulieren had opgestuurd, werd ik door ZLM gebeld omdat ik iets was vergeten in te vullen. Degene die mij belde was deskundig en behulpzaam. Dat gaf mij al een goed gevoel. Voor mijn woonhuisverzekering moest ik de herbouwwaarde berekenen. Toen kwam ik erachter dat de WOZ-waarde van mijn huis veel te hoog was. Ik tekende bezwaar aan bij de gemeente met als resultaat dat mijn onroerendezaakbelasting flink omlaag ging. Naast de voordelige premies van ZLM een extra financieel voordeel’.

Eind 2013 hadden wij geen rechtstreekse beleggingen in staatsobligaties in GIIPS-landen. Ook eind 2014 hebben wij deze niet. De andere posities met landenrisico in GIIPS-landen (bedrijfsobligaties) zijn eind 2014 als volgt:

	Eind 2014	Eind 2013
	€	€
Griekenland	0	0
Ierland	1.101.000	447.000
Italië	4.423.000	4.694.000
Portugal	772.000	0
Spanje	2.948.000	4.746.000
	9.244.000	9.887.000

In 2014 is € 22,7 miljoen aan winst op beleggingen geboekt. In 2013 was dit resultaat € 14,1 miljoen. Het rendement bedroeg in 2014 7,3% ten opzichte van 4,7% in 2013. Overeenkomstig de gekozen systematiek is in 2014 € 3,7 miljoen positief beleggingsresultaat toegerekend aan de technische rekening. Per saldo komt dan € 19,0 miljoen resultaat beleggingen in de niet-technische rekening.

ANDERE BATEN EN LASTEN

De opbrengsten uit assurantiebemiddeling zijn iets toegenomen en komen uit op € 3,5 miljoen. De toegerekende bedrijfskosten zijn ook toegenomen en komen ook uit op € 3,5 miljoen. De bijdrage van de Stichting Rechtsbijstand ZLM (SRB), die bestaat uit het saldo van de ontvangen en de betaalde behandelingskosten, is afgenomen en bedraagt in 2014 € 0,9 miljoen (2013: € 1 miljoen). De in 2010 verkochte AOV-portefeuille heeft in 2014 nog een winstdeling van € 3,2 miljoen opgeleverd. Daarnaast was er in 2014 een bate van € 1,6 miljoen aan assurantiebelasting als correctie op 2013.

VENNOOTSCHAPSBELASTING

Het positieve resultaat voor belastingen bedraagt in 2014 € 30,9 miljoen. Over het positieve resultaat is € 7,6 miljoen vennootschapsbelasting verschuldigd.

SOLVABILITEITSPOSITIE

Als gevolg van het positieve resultaat over 2014 is de toch al uitstekende solvabiliteitspositie van ZLM nog verder verbeterd. Volgens de Wet op het financieel toezicht bedraagt de vereiste solvabiliteit € 16,2 miljoen. De aanwezige solvabiliteit is € 258,3 miljoen en dus 15,9 keer hoger dan vereist is.

Volgens Solvency II normen is de vereiste solvabiliteit eind 2014 € 69,2 miljoen. De aanwezige solvabiliteit is onder Solvency II € 262,0 miljoen. ZLM acht een aanwezige solvabiliteit van minimaal € 110 miljoen noodzakelijk.

VISIE OP RISICOMANAGEMENT

ZLM heeft als missie dat wij als onderlinge verzekeringsmaatschappij uitblinken in klanttevredenheid. ZLM biedt de basisschadeverzekeringen aan voor particulieren in Noord-Brabant en Zeeland. Onze visie luidt: *wij zijn een verzekeringsmaatschappij zonder winstoogmerk. Wij willen klanten die vol vertrouwen verzekerd blijven. Dat realiseren wij door een hoge mate van persoonlijke dienstverlening. Wij zijn klantgericht en laten dit zien in ons productenaanbod. Dat vereist een sterke organisatie met tevreden en gedreven medewerkers binnen een gedegen financiële en technische infrastructuur.* 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 risicomanagementbeleid. Dit is vastgelegd in het '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 en gewogen. Risicobeoordeling is een continu proces. Aan de hand van het handboek bepalen we onze risicobereidheid, die jaarlijks door de Raad van Commissarissen wordt goedgekeurd.

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 € 95 miljoen tot de groep van kleinere verzekeraars. De vaststelling van ons risicoprofiel is tevens uitgangspunt 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 risico-inventarisatie en -beoordeling aangebracht. Via de Audit- en Risicobeheercommissie wordt het risicomanagement geagendeerd in de vergadering van de Raad van Commissarissen waar jaarlijks het risicoprofiel en de risicobereidheid worden goedgekeurd. 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 audit vormen daarbij de tweede en derde lijn. De algemeen directeur coördineert het totale risicomanagement. De compliance officer en de medewerker interne audit 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 Raad van Commissarissen hun werkprogramma samen. In 2014 vond evenals in 2013 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 duidelijk dat het Solvency II-regime per 1 januari 2016 in werking zal treden. Tot dan volgen wij Solvency II als richtsnoer voor de beoordeling van onze risico's. 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.

Ten opzichte van eind 2013 is de SCR van € 62,8 miljoen toegenomen tot € 69,2 miljoen. Ondanks deze toename, welke wordt veroorzaakt door een stijging van het marktrisico en het verzekerings-technisch risico, stijgt de solvabiliteitsratio met 1% tot 379%. Dit komt omdat het aanwezige eigen vermogen door de toegevoegde winst is gestegen van € 238 miljoen eind 2013 tot € 262 miljoen eind 2014. 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.
- Reputatie- en integriteitsrisico - 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/ERB

Op uitnodiging van DNB hebben we in 2012 en 2013 deelgenomen aan een oefening in het opzetten en uitvoeren van een ORSA. ORSA staat voor Own Risk Solvency Assessment. In 2014 heeft DNB de ORSA onder de naam Eigen Risicobeoordeling (ERB) voor alle verzekeraars verplicht gesteld. In de ORSA/ERB toetsen we de op basis van Solvency II vereiste kapitaalbehoefte (SCR) aan de door onszelf aan de hand van scenario's ingeschatte kapitaalbehoefte over langere termijn. De gekozen scenario's variëren van een basisscenario waarin de ontwikkeling van de SCR uit het verleden wordt geëxtrapoleerd tot en met 2018 tot het scenario waarin in de periode tot en met 2018 een verzekerde catastrofe van eens in de 1000 jaar plaatsvindt (schadelast € 77,3 miljoen) en de herverzekeraars insolvent zijn in combinatie met een zware financiële crisis en een premiestijging van 15%. In geen van alle door ons gekozen scenario's bevindt het dieptepunt van onze solvabiliteit zich op een niveau dat onder 175% uitkomt. Onze huidige en toekomstige solvabiliteitspositie kan dus als zeer veilig worden beschouwd.

KAPITAALBELEID

Onze solvabiliteitspositie meten we af aan de verhouding tussen de vereiste en de aanwezige solvabiliteit. Deze zijn per 31 december 2014 € 16,236 miljoen respectievelijk € 258,368 miljoen. Onze solvabiliteitsmarge is dan 1591%.

ZLM houdt als noodzakelijk geachte solvabiliteit een bedrag van € 110 miljoen aan. Dat is ongeveer 678% van de wettelijk vereiste solvabiliteit (zie pagina 64).

Het is niet waarschijnlijk dat de aanwezige solvabiliteit daalt onder de noodzakelijk geachte solvabiliteit.

Als de aanwezige solvabiliteit echter toch in de buurt komt van de noodzakelijk geachte solvabiliteit dan kunnen maatregelen genomen worden om extra kapitaal te genereren of om de risico's te verminderen. Hiervoor is een kapitaalbeleid opgesteld.

Mogelijkheden om de aanwezige solvabiliteit te versterken zijn de volgende:

- premieverhoging
- kostenbesparing
- herzien van de voorwaarden.

Onder het toekomstige regime van Solvency II kan de solvabiliteit ook positief worden beïnvloed door bedrijfsrisico's te verminderen waardoor de SCR omlaag zal gaan.

Maatregelen om risico's te verminderen zijn:

- verlagen risicoprofiel beleggingen
- meer herverzekeringsdekking inkopen
- afstoten van een product of (deel)markt.

Door een goed inzicht te vormen en te houden in zowel onze risico's als onze solvabiliteit en door tijdig adequate maatregelen te treffen achten wij de kans zeer gering dat de ontwikkeling van de solvabiliteit van ZLM tot het nemen van dergelijke maatregelen aanleiding zal geven.

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 de verzekeringstechnische verplichtingen worden vastrentende beleggingen aangehouden met een laag risicoprofiel. Dit zijn hoofdzakelijk beleggingen in staatsobligaties met de hoogste rating voor kredietwaardigheid, de zogenaamde triple A-rating. Onroerend goed is in de portefeuille beperkt tot beleggingen in gebouwen voor eigen gebruik. Spreiding in verschillende risico's is een belangrijk onderdeel van het strategische plan evenals een gematigd risicobudget. Relevante beleggingen die niet in euro's noteren, worden voor 75% afgedekt door valutatermijncontracten.

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

Binnen ZLM is een beleggingscommissie actief bestaande uit de algemeen directeur, de directeur Verzekeringszaken 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. In 2014 hebben we 0,1% van het bruto premie-inkomen als dubieuze debiteuren afgeboekt (€ 96.000; 2013: € 92.000).

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 verzekerings-technische risico. ZLM beheerst deze verzekeringstechnische risico's door een uitgewerkte systematiek van schadereservering, een solide herverzekeringsbeleid en het evalueren van de premie-schadeverhouding. Ook worden de voorzieningen jaarlijks getoetst op toereikendheid. Bovendien worden de verzekerings-technische verplichtingen afgedekt met beleggingen met een laag risicoprofiel.

Het herverzekeringsbeleid laten we periodiek toetsen door een externe partij. We hanteren een gericht fraudebeheersingsbeleid. We hebben in de rangschikking van het Verbond van Verzekeraars het hoogst mogelijke niveau van fraudebeheersing.

Operationeel risico

Het operationele 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. Ter beperking van het operationele risico hanteert ZLM een stelsel van interne regels, functiescheidingen en controles die voornamelijk door de lijnorganisatie worden bewaakt. Een belangrijke strategische uitdaging is voor ZLM de duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers. In 2014 is in dit kader een vitaliteitsprogramma gestart dat openstaat voor alle medewerkers.

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 aan wie 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. ZLM heeft technische en beheersmatige maatregelen getroffen om deze risico’s te beperken. Het omvat de onderwerpen:

- Toegang tot ICT-systemen. Als belangrijke beheersmaatregel zijn onze autorisatiematrices sterk verbeterd en is de monitoring daarvan aangescherpt.
- Wijzigingsbeheer, waar we een uitgewerkt change & releaseproces hanteren.
- (Beschadiging of verlies van) software & digitale data, welk risico wordt beheerst met back-up-routines en uitwijkprocedures.
- (Beschadiging of verlies van) hardware; uitwijk speelt hier ook een belangrijke rol. In 2015 zullen we onze nieuwe uitwijkpraktijk afronden.
- SLA-management; het beheren en beheersen van de (contractuele) afspraken met leveranciers.

We kennen een alomvattend informatiebeveiligingsbeleid, dat onder andere door de security officer wordt bewaakt.

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, de fraudebehandelaar schade en de 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 (procedures, belangrijke en veelomvattende contracten) wordt advies ingewonnen bij gespecialiseerde externe juristen. De compliance officer houdt toezicht op de naleving van de relevante wet- en regelgeving.

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 strategiebepaling 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. Al enige jaren waarderen klanten ZLM als beste verzekeraar! ZLM heeft in 2014 het Keurmerk Klantgericht Verzekeren wederom behouden. Overigens laat dit onverlet dat de ontwikkelingen nauwgezet worden gevolgd. Waar nodig en mogelijk worden passende maatregelen genomen. De veranderende klantvraag (deeleconomie) en vergaande technologische ontwikkelingen (zelfsturende auto) zullen in de nabije toekomst zeker invloed hebben op onze producten en onze rol als verzekeraar.

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. De bescherming van de privacy van onze verzekerden vraagt veel aandacht in dit kader.

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 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.

In dit deel van het jaarverslag vermelden wij op welke wijze ZLM de bepalingen van de Governance Principles (de Code) van 1 juli 2013 toepast. Wij volgen daarbij de volgorde en nummering die de Code aanhoudt.

1. NALEVING CODE EN TRANSPARANTE VERANTWOORDING

1.1 Toepassing Code

ZLM past de principes van de Code toe.

1.2 Verantwoording Code

In dit deel van het jaarverslag en op de website vermelden wij gemotiveerd op welke wijze wij de bepalingen van de Code toepassen.

2. RAAD VAN COMMISSARISSEN (RvC)

2.1 Samenstelling en deskundigheid

- 2.1.1 Voor de werving van leden van de RvC hanteert ZLM een profielschets. Daarin zijn als voorwaarden onder andere eisen gesteld met betrekking tot complementariteit, collegiaal bestuur, onafhankelijkheid en diversiteit. Een uitwerking van deze aspecten is opgenomen in een deskundigheids- en een geschiktheidsmatrix. De huidige RvC bestaat uit twee mannen en twee vrouwen. Er is één vacature die in 2015 zal worden vervuld.
- 2.1.2 De RvC van ZLM bestaat uit vijf leden. Dit aantal past bij de aard, omvang en complexiteit van ons bedrijf.
- 2.1.3 De leden van de RvC van ZLM zijn zich, gegeven het onderlinge karakter van ZLM, terdege bewust van het centrale belang van de leden/verzekerden en in samenhang daarmee de belangen van de medewerkers van ZLM en die van de maatschappelijke omgeving waarbij ZLM betrokken is.
- 2.1.4 Bij de werving van een nieuw lid van de RvC hanteert ZLM een op de vacature toegespitste profielschets die past binnen de algemene profielschets voor de RvC. Daarmee wordt bereikt dat de benodigde deskundigheid en complementariteit in de RvC aanwezig zijn en blijven.
- 2.1.5 Bij de verkiezing van de huidige voorzitter is aandacht besteed aan diens deskundigheid en ervaring in de financiële (i.c. bancaire) sector, de sociaal-economische en politieke cultuur en de maatschappelijke omgeving van de markt waarin ZLM opereert (i.c. woonachtig en werkzaam geweest in Noord-Brabant en Zeeland).
- 2.1.6 De huidige leden van de RvC zijn nagenoeg permanent bereikbaar en hebben geen enkele reguliere bijeenkomst van de RvC of één van de commissies van de RvC verzuimd.
- 2.1.7 De leden van de RvC ontvangen een vaste vergoeding voor hun werkzaamheden. Deze wordt goedgekeurd door de Algemene Ledenvergadering en volgt de loonontwikkeling van de cao voor het verzekeringsbedrijf.

- 2.1.8 Het onderwerp permanente educatie (PE) wordt regelmatig in de bijeenkomsten van de RvC behandeld. In het Verslag van de Raad van Commissarissen in dit jaarverslag wordt meer in detail over het afgelopen jaar gerapporteerd met betrekking tot PE.
- 2.1.9 Jaarlijks evalueert de RvC zijn functioneren en betreft daarbij onder andere de effectiviteit van het PE-programma.
- 2.1.10 Eenmaal in de drie jaar evalueert de RvC zijn functioneren onder begeleiding van een onafhankelijke derde. De laatste keer vond de evaluatie van het eigen functioneren in deze vorm plaats in januari 2015.

2.2 Taak en werkwijze

- 2.2.1 In ieder geval eenmaal per jaar bespreekt de RvC de door de directie opgestelde risico-inventarisatie en -evaluatie. Jaarlijks keurt de RvC de risicobereidheid van ZLM goed. De bespreking in de RvC wordt voorbereid door de Audit- en Risicobeheercommissie uit de RvC.
- 2.2.2 Bij de aanstelling van de (twee) leden van de Audit- en Risicobeheercommissie uit de RvC worden deze leden getoetst op hun kennis van en ervaring met risicobeheer en financiële verslaglegging.

3. RAAD VAN BESTUUR (ZLM: RVB = DIRECTIE)

3.1 Samenstelling en deskundigheid

- 3.1.1 In het lopende proces van vernieuwde directiesamenstelling in verband met de pensionering van de algemeen directeur (per 1 mei 2016) worden de elementen van complementariteit, collegiaal bestuur en diversiteit uitdrukkelijk meegenomen.
- 3.1.2 In de functiebeschrijving van de (twee) directieleden van ZLM zijn als functie-eisen onder andere gesteld:
 - gedegen kennis van de financiële sector in het algemeen en het verzekeringswezen in het bijzonder;
 - gedegen kennis van de maatschappelijke functies van ZLM en van de belangen van alle betrokken partijen;
 - grondige kennis om de hoofdlijnen van het totale beleid van ZLM te kunnen beoordelen en bepalen en zich een afgewogen en zelfstandig oordeel te kunnen vormen over risico's die daarbij worden gelopen.
- 3.1.3/ 3.1.4 In de functiebeschrijving van de algemeen directeur is uitdrukkelijk de taak opgenomen om een programma van PE voor de directieleden op te stellen. De directie van ZLM volgt daartoe jaarlijks in ieder geval het PE-deskundigheidsprogramma van Nyenrode en het Verbond van Verzekeraars.

- 3.1.5 In 2014 hebben de directieleden in het kader van PE aan de volgende bijeenkomsten deelgenomen:
- Bram de Jonge, algemeen directeur:
 - 21 januari 2014: PE-programma 'Deskundigheidsbevordering 2013-215 voor verzekeraars' van Nyenrode Business Universiteit (Nyenrode) en Verbond van Verzekeraars: Cybersecurity; Moresprudentie en Sturen op kernwaarden, gedrag en cultuur in de verzekeringssector.
 - 30 juni 2014: symposium 'Organisatie-ecologie: van het wat en waarom naar het hoe' van Nyenrode.
 - 29 oktober 2014: seminar Risicomanagement van NBA, Nyenrode, RUG en PwC.
 - Marinus Schroevers, directeur Verzekeringszaken:
 - 19 mei 2014: PE-programma 'Deskundigheidsbevordering 2013-2015 voor verzekeraars' van Nyenrode en Verbond van Verzekeraars: Integrated risk management in de verzekeringssector, Simulatie integrated risk management en Scenarioanalyse in de verzekeringssector.
 - 30 juni 2014: symposium 'Organisatie-ecologie: van het wat en waarom naar het hoe' van Nyenrode.
 - 10 december 2014: gastcollege aan Nyenrode, Leergang Behavioral & Cultural Governance Program.
 - Hele jaar 2014: online PE-programma NibeSVV, Triple A Wft Permanent Actueel.
- 3.1.6 De commerciële belangen van ZLM zelf staan voor onze organisatie niet voorop bij de afweging van belangen ten opzichte van te nemen risico's. ZLM streeft in de eerste plaats naar het realiseren van het klantbelang vanuit een financieel solide en solvabele onderneming.
- 3.1.7 Binnen de directie van ZLM is de algemeen directeur belast met het risicobeheer en als zodanig steeds tijdig betrokken bij besluitvorming die voor ZLM van materiële betekenis is voor het risicoprofiel.
- 3.1.8 De algemeen directeur van ZLM draagt geen individuele commerciële verantwoordelijkheid en functioneert onafhankelijk van de commerciële taakgebieden waarvoor de directeur Verzekeringszaken primair verantwoordelijk is.

3.2 Taak en werkwijze

- 3.2.1 De directie is zich, gegeven het onderlinge karakter van ZLM, terdege bewust van het centrale belang van de leden/verzekerden en in samenhang daarmee de belangen van de medewerkers van ZLM en die van de maatschappelijke omgeving waarbij ZLM betrokken is. Het beleid van de directie van ZLM is gericht op de lange termijn (continuïteit); de directie draagt er zorg voor dat wordt voldaan aan de wet- en regelgeving en de codes die op ZLM van toepassing zijn.

- 3.2.2 De klant en het klantbelang staan van nature centraal in het beleid van ZLM. Dit toont zich in een goede prijs-kwaliteitverhouding voor onze producten en een hoge mate van persoonlijke dienstverlening door onze medewerkers. Vanaf het eerste moment van bestaan van het Keurmerk Klantgericht Verzekeren mogen wij dit keurmerk voeren.
- 3.2.3 De leden van de directie hebben op 14 oktober 2011 een moreel-ethische verklaring ondertekend die op de website www.zlm.nl/overzlm/wiezijnwij/doelstellingen is te lezen. In september 2013 hebben de leden van de RvC en de directieleden de wettelijke eed of belofte afgelegd ten overstaan van elkaar en de compliance officer van ZLM.
- 3.2.4 De elementen uit de moreel-ethische verklaring zijn uitgewerkt in een aantal interne codes binnen ZLM, waarvan de Gedragscode ZLM de belangrijkste is. Bij indiensttreding ontvangt iedere nieuwe medewerker een exemplaar van deze gedragscode als bijlage en onderdeel van het arbeidscontract.

4. RISICOMANAGEMENT

- 4.1 De algemeen directeur is binnen de directie van ZLM primair verantwoordelijk voor het totale risicomanagement. Minstens eenmaal per jaar bespreekt de directie de risico-inventarisatie en -evaluatie met de RvC en legt daarbij de risicobereidheid ter goedkeuring aan de raad voor.
- 4.2 De RvC beoordeelt bij de bespreking van het risicoprofiel van ZLM op advies van de Audit- en Risicobeheercommissie van ZLM of de kapitaalallocatie en het liquiditeitsbeslag overeenstemmen met de goedgekeurde risicobereidheid.
- 4.3 De RvC bespreekt jaarlijks met de directie de missie, visie en strategie van ZLM in samenhang met de bedrijfsactiviteiten en de risicobereidheid.
- 4.4 Het risicobeheer binnen ZLM wordt uitgevoerd door de algemeen directeur. Deze is als dagelijks beleidsbepaler uiteraard nauw betrokken bij beslissingen die van materiële betekenis zijn voor het risicoprofiel van ZLM.
- 4.5 ZLM heeft een productgoedkeuringsproces vastgelegd en hanteert dat bij de introductie van nieuwe producten en bij de wijziging van bestaande producten. Bij het proces zijn Risicobeheer, Compliance, Internal Audit en de actuaris betrokken. Elk nieuw product en elke aanpassing van een bestaand product wordt getoetst op de zogenoemde KNVB-criteria van de AFM (Kostenefficiënt, Nuttig voor de klant, Veilig voor de klant en Begrijpelijk).

5. AUDIT

- 5.1
- De internal auditor hanteert voor zijn werkzaamheden een jaarprogramma dat hij samenstelt in overleg met de directie en de Audit- en Risicobeheercommissie.
- 5.2
- De internal auditor heeft binnen ZLM een zelfstandige en onafhankelijke positie, zoals beschreven in zijn functiebeschrijving. Hij rapporteert aan de directie en aan de Audit- en Risicobeheercommissie.
- 5.3
- De internal auditor beoordeelt het functioneren van de governancestructuren binnen ZLM, het risicobeheer (opzet, bestaan en werking van de beheersmaatregelen), voert kwaliteitsaudits uit (onder andere ten behoeve van het behouden van het KKV) en ondersteunt de externe accountant bij diens werkzaamheden. Hij rapporteert daarover aan de directie, de Audit- en Risicobeheercommissie en (andere) direct betrokkenen.
- 5.4
- Gegeven de werkzaamheden van de internal auditor (zie 5.3) vindt er regelmatig informatie-uitwisseling plaats tussen de internal auditor, de externe accountant en de Audit- en Risico-beheercommissie. Deze uitwisseling van informatie betreft in ieder geval het controleplan van de externe accountant en het jaarprogramma en -verslag van de internal auditor.
- 5.5
- De kwaliteit en effectiviteit van de governance, het risicobeheer en de processen van interne beheersing van ZLM zijn vaste onderwerpen waarover de externe accountant in zijn verslag aan de directie en de RvC rapporteert.
- 5.6
- In 2012 is ZLM door DNB ingedeeld in toezichtklasse T2. Daarmee heeft ZLM niet langer een eigen toezichtsteam van DNB; er is een team voor alle in de klasse T2 ondergebrachte instellingen samen. Door DNB is daarbij desgevraagd ook meegedeeld dat deze geen aanleiding vindt tot het houden van het tripartite-overleg zoals in de Code staat aangegeven.

6. BELONINGSBELEID

6.1 Uitgangspunt

- 6.1.1
- In het door ZLM vastgelegde en door de RvC goedgekeurde beloningsbeleid zijn de genoemde uitgangspunten uitgewerkt.

6.2 Governance

- 6.2.1
- In het Reglement voor de RvC van ZLM is bepaald dat de RvC:
 - de beloning en de overige arbeidsvoorwaarden van de directieleden vaststelt;
 - verantwoordelijk is voor het uitvoeren en jaarlijks evalueren van het vastgestelde beloningsbeleid van de maatschappij;
 - goedkeuring geeft aan het beloningsbeleid van de leden van het managementteam;
 - goedkeuring geeft aan de algemene beginselen van het beloningsbeleid en deze regelmatig toetst.

- 6.2.2
- ZLM kent geen variabele inkomens. Ook is er in geen enkel arbeidscontract een extra beloning bij indiensttreding of ontslag opgenomen.

6.3 Bestuurdersbeloning

- 6.3.1
- Het (totale) inkomen van de directieleden van ZLM is onderdeel van het door de RvC goedgekeurde beloningsbeleid van ZLM en is vastgesteld conform de functiewaarderings- en beloningssystematiek zoals die voor alle medewerkers van ZLM geldt. De bandbreedte waarbinnen het inkomen van de directieleden zich bevindt, is de mediaan van de financiële sector, die als referentiemarkt geldt.
- 6.3.2
- Over een eventuele vergoeding bij ontslag zijn met de directieleden van ZLM geen afspraken gemaakt en/of vastgelegd.
- 6.3.3
- Aan de directieleden van ZLM wordt geen variabele beloning toegekend.
- 6.3.4
- ZLM is een onderlinge verzekeringsmaatschappij en kent geen aandeelhouders en aandelen.

6.4 Variabele beloning

- 6.4.1
- ZLM kent geen variabele beloning.
- t/m
- 6.4.6

7. NALEVING WET- EN REGELGEVING

De algemeen directeur (risicobeheer) en de compliance officer monitoren nieuwe wet- en regelgeving. Dit onderwerp vormt een vast agendapunt van hun tweewekelijkse overleg. De compliance officer doet van het bestaan en implementeren van nieuwe wet- en regelgeving verslag in zijn jaarlijkse rapportage.

ALGEMEEN

ZLM Verzekeringen is een regionale verzekeraar in Zeeland/Noord-Brabant voor verzekeringen op met name de gebieden wonen en vervoer en verzekeringen voor aansprakelijkheid en rechtsbijstand. Op genoemde gebieden heeft ZLM zich de afgelopen decennia bewezen als een stevige speler, wordt door externen, voor de vijfde keer op rij, beoordeeld als beste verzekeraar van het land en hoog gewaardeerd op kwaliteit-, prijs- en serviceniveau. Het karakter van de onderlinge, waarbij klanten tevens lid zijn, maakt ZLM tot een robuuste en stabiele verzekeraar. In 2014 waren de resultaten van zowel de kern-activiteit, het verzekeren, als het beleggen uitstekend. Een solide onderneming, weinig stormen en stijgende beurzen waren de belangrijkste redenen voor dit resultaat.

STRATEGIE

De Raad heeft enkele keren met de Directie gesproken over de strategie van de onderneming. Waar staan we nu en wat is de gewenste en mogelijke koers voor de toekomst? De Directie en de Raad zijn zich bewust van de in de toekomst waarschijnlijk sterk veranderende markt van schadeverzekeringen en proberen hierop te anticiperen zodat ZLM ook in de toekomst de belangen van haar leden zo goed mogelijk kan behartigen. Bij het richtinggevend bespreken van de strategie en de daar uit voortvloeiende activiteiten is het onderlinge karakter steeds centraal gesteld. De randvoorwaarden, de door de externe toezichthouders gestelde eisen met betrekking tot solvabiliteit en compliance, zijn daarbij uitgangspunt van denken en handelen.

RISICOMANAGEMENT

Zowel de Audit- en Risicobeheercommissie als de voltallige Raad van Commissarissen heeft, met als uitgangspunt het vastgestelde ‘Handboek Risicomanagement’, verscheidene malen gesproken over risicomanagement. De Raad heeft, zoals ieder jaar, de risicobereidheid van ZLM opnieuw vastgesteld.

SOLVENCY II

De Directie informeert de Raad regelmatig over de stand van zaken omtrent Solvency II. Het is de bedoeling dat het regime van Solvency II in 2016 wordt ingevoerd op Europees niveau in alle aangesloten landen. Dit opdat de verzekeringsmaatschappijen, door te voldoen aan de zwaardere eisen, solider zijn en ook op langere termijn aan hun verplichtingen kunnen voldoen. De Raad volgt de acties van de Directie op de voet, laat zich informeren en adviseert. De verslaglegging is adequaat en ZLM voldoet ruimschoots aan de gestelde eisen. De daadwerkelijke implementatie van het regime Solvency II binnen Europa is de afgelopen jaren steeds vertraagd, maar ZLM is er klaar voor.

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

- Concept van het jaarverslag en de jaarrekening
- Beleggingsbeleid
- Management Letter en verslagen van de externe accountant (PwC)
- Productaanpassingen/Marketing
- Vaststellen begroting
- Maandelijkse managementinformatie
- Bezoldiging Directie
- Compliance
- Internal Audit
- Diverse kwaliteitsrapportages
- Voorbereiden Algemene Ledenvergadering

CORPORATE GOVERNANCE

Structuur

De Raad van Commissarissen bestaat momenteel uit vier leden. Omdat één lid van de Raad zich lopende de herbenoemingsprocedure heeft teruggetrokken als kandidaat, heeft de Raad tijdelijk slechts vier leden. Wel loopt de procedure voor een vijfde lid om de Raad te completeren. Het is de verwachting dat deze procedure in het voorjaar van 2015 wordt afgerond. De huidige Raad is geselecteerd en samengesteld op basis van ervaring in bestuur, organisatie en toezicht in verschillende disciplines en toezichthoudende functies, binnen en buiten ZLM, en heeft de gewenste diversiteit aan expertise. Voor de nieuw te werven commissaris zijn gedegen financieel-economische kennis en ervaring in het verzekeringsbedrijf essentieel.

Als Raad hebben we tijd besteed aan de bezetting van de Directie en de samenstelling van het managementteam nu en in de toekomst, opdat de sterke punten van de onderneming en de medewerkers bekend zijn, en ook voor de toekomst geborgd kunnen worden. In dat kader heeft de voorzitter van de Raad eveneens gesproken met het managementteam en de Ondernemingsraad. De Raad heeft in 2014 drie keer vergaderd buiten aanwezigheid van de Directie. Tijdens deze vergaderingen zijn enkele governance-issues en het directietraject besproken.

Directietraject

Een onderwerp dat in 2014 veel aandacht vroeg van de Raad is het Directietraject. Dit traject is begin 2015 in gang gezet met het oog op de pensionering van de huidige algemeen directeur in het voorjaar van 2016. Het is de verwachting dat dit traject in 2015 wordt afgerond.

Commissies

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

Audit- en Risicobeheercommissie

De commissie concentreerde zich op de controlecyclus, het risicomanagement, compliance en het beleggingsbeleid. Tevens heeft de commissie haar jaarlijkse gesprekken gevoerd met de functionarissen voor interne audit en voor compliance. De actuariële taken zijn belegd bij een externe partij, omdat de aard en omvang van ZLM geen eigen actuaris rechtvaardigt. Ook dit onderwerp is in de commissie besproken.

De bezetting: tot 1 juli waren mevrouw De Koeijer (voorzitter) en de heer Verstraeten lid van deze commissie. Per 1 oktober bestaat de commissie uit mevrouw De Koeijer (voorzitter) en de heer De Kater.

Remuneratiecommissie

De commissie was tijdens het verslagjaar namens de Raad belast met de werkgeversrol. Vanuit die rol heeft de commissie de beoordelingsgesprekken met de Directie gevoerd. In de zomer en het najaar is ook enkele keren gesproken met de directieleden over het in gang gezette Directietraject voor de toekomst. De commissie heeft het voortouw in dit Directietraject alsmede bij de werving van de nieuwe commissaris.

De bezetting: de Remuneratiecommissie bestaat uit mevrouw Westdijk-Wilkes (voorzitter) en de heer Van den Heuvel.

EVALUATIE/PERMANENTE EDUCATIE (PE)

Gedurende de verslagperiode hebben de leden van de Raad zich verder bekwaamd in governance-aspecten. Deels door cursussen, seminars, symposia en bijeenkomsten van externe bureaus (accountants, advocaten) te volgen alsmede academische nascholingsbijeenkomsten of intervisiesessies met leden van andere Raden. De Raad heeft in 2014, onderling en samen met de Directie, diverse keren gesproken over governanceaspecten en het verscherpte toezicht door DNB. Eind 2014 is het driejaarlijks evaluatietraject onder leiding van een externe deskundige gestart. Dit is begin 2015 afgerond. Al met al hebben de individuele commissarissen en de Raad in zijn geheel zich verder bekwaamd in governance en modern toezicht. Tevens hebben de commissarissen, individueel of als collectief, stages gelopen binnen het bedrijf en hebben ze uitvoerig gesproken met leden van het managementteam.

CONTACTEN MET MEDEWERKERS/ONDERNEMINGSRAAD

De Raad van Commissarissen heeft jaarlijks een vergadering met de Ondernemingsraad. In deze vergadering komen reguliere zaken aan de orde. Tevens geeft de Ondernemingsraad aan hoe ze naar de ontwikkelingen kijkt en waar (mogelijk) knelpunten zitten. De samenwerking en de relatie tussen de Directie en de Ondernemingsraad zijn goed. Tijdens iedere vergadering van de Raad houdt een lid van het managementteam een presentatie over zijn activiteiten, de organisatie van zijn afdeling en de perspectieven. Hierdoor krijgen we als Raad goed zicht op het tweede echelon van de onderneming. De voorzitter van de Raad heeft enkele keren met delegaties van de Ondernemingsraad gesproken. Tevens heeft de voorzitter enkele keren met het managementteam gesproken, besluitvorming van de Raad toegelicht en geluisterd naar de adviezen van het managementteam.

VIER ROLLEN

Als Raad van Commissarissen zien we dat we vier rollen hebben richting Directie en ook als orgaan van ZLM. Deze rollen zijn: toezichthouder, werkgever, adviseur/klankbord en die van informele netwerkspe-ler. Wisselend voerden we deze rollen uit, waarbij die van toezichthouder vanzelfsprekend de meeste tijd en aandacht vergde. Daarnaast zijn we onderling en in interactie met de Directie regelmatig in gesprek geweest over het functioneren van de Directie nu, en hoe we dat gezamenlijk zien in de toe-komst. Op verschillende terreinen adviseerde de Raad de Directie vanuit zijn eigen disciplines, kennis en ervaring. In dat kader waren de verschillende achtergronden en netwerken van de individuele commis-sarissen functioneel.

TOT SLOT

De Raad van Commissarissen spreekt zijn erkentelijkheid uit naar de Directie, het managementteam en alle overige ZLM-medewerkers voor de inzet, betrokkenheid en successen die in 2014 getoond en gerealiseerd zijn. Tevens is de Raad trots op ZLM vanwege de behaalde externe beoordelingen als ‘Beste Verzekeraar van Nederland’, ‘Keurmerk Klantgericht Verzekeren’ en ‘Beste Werkgever voor bedrijven onder de 1000 medewerkers’. De goede resultaten uit het verleden zijn geen garantie voor de toe-komst, maar tonen aan dat we absoluut op de goede weg zitten, ze vormen een belangrijke basis en een goed perspectief.

Goes, 19 mei 2015

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



ALGEMENE LEDENVERGADERING

De Algemene Ledenvergadering van 2014 vond plaats op donderdag 19 juni 2014 in het kantoor van ZLM in Goes.

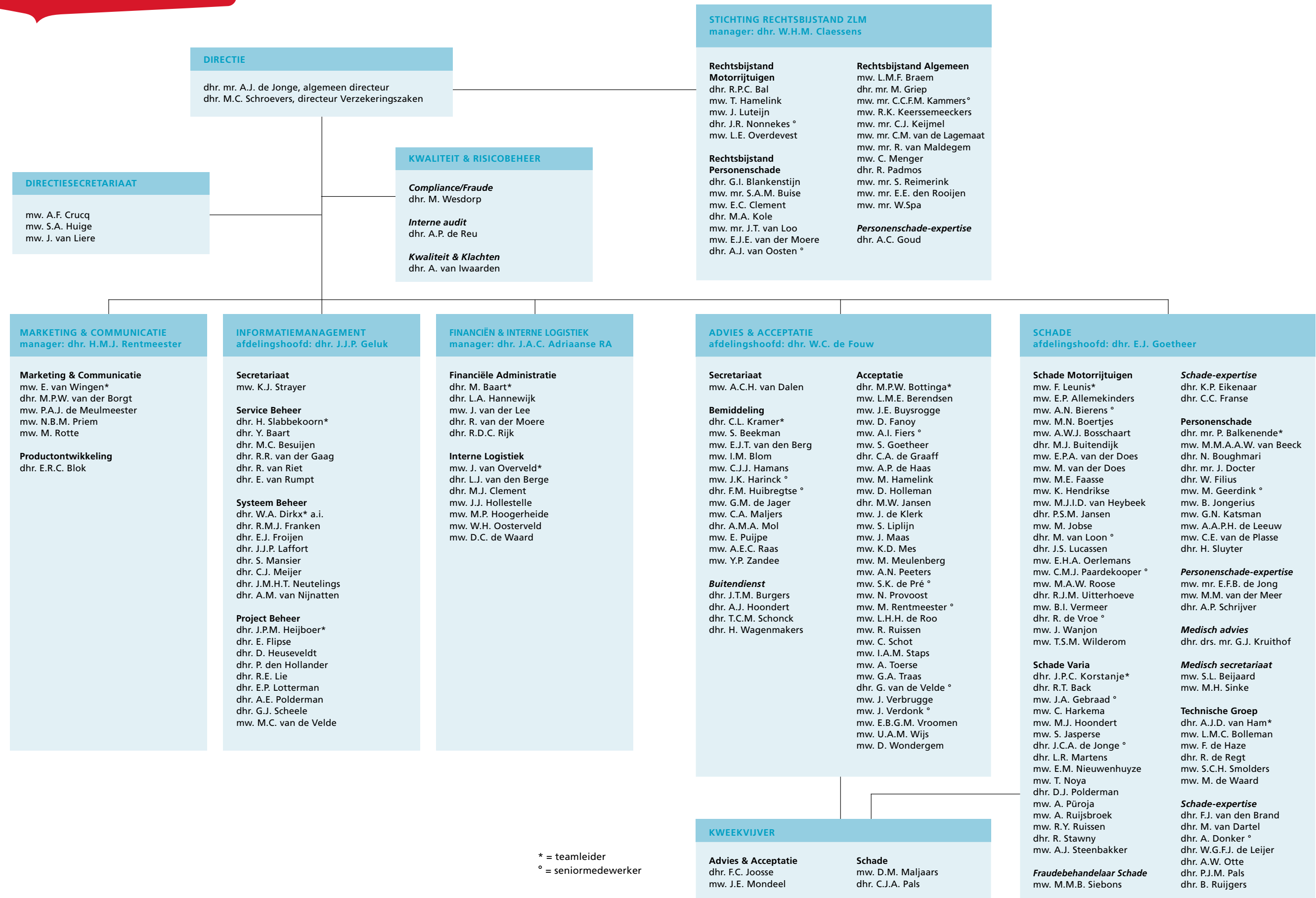
In deze bijeenkomst werd:

- de jaarrekening over 2013 vastgesteld en het batig saldo van € 12.512.000 aan de algemene reserve toegevoegd die daarmee uitkwam op € 237.476.000;
- decharge verleend aan de directie voor het gevoerde beleid in 2013;
- decharge verleend aan de RvC voor het gehouden toezicht in 2013;
- de heer drs. R.A.L. Verstraeten herbenoemd als lid van de RvC (de heer Verstraeten heeft zich na de Algemene Ledenvergadering teruggetrokken als beoogd lid van de RvC);
- PricewaterhouseCoopers Accountants NV te Rotterdam aangewezen als extern accountant.

‘ Bij ZLM is er een prettige werksfeer. En ik heb fijne collega’s.’



ORGANISATIESCHEMA



JAARREKENING

GECONSOLIDEERDE BALANS PER 31 DECEMBER 2014

(na resultaatbestemming)

in duizenden euro's

ACTIVA		31 december 2014		31 december 2013	
	Ref.	€	€	€	€
Immateriële vaste activa	4				
Computersoftware		1.060		2.565	
		1.060		2.565	
Beleggingen	5				
Terreinen en gebouwen		8.110		7.076	
Deelnemingen		475		502	
Vorderingen op deelnemingen		19		0	
Overige financiële beleggingen		326.752		303.579	
		335.356		311.157	
Vorderingen	6				
Vorderingen uit directe verzekeringen		6.909		6.392	
Vorderingen uit herverzekering		263		829	
Overige vorderingen		707		642	
		7.879		7.863	
Overige activa	7				
Materiële vaste activa		4.014		2.787	
Liquide middelen		52.675		50.333	
		56.689		53.120	
Overlopende activa	8	1.787		1.340	
		402.771		376.045	

in duizenden euro's

PASSIVA		31 december 2014		31 december 2013	
	Ref.	€	€	€	€
Groepsvermogen	9				
Algemene reserve		258.879		235.579	
Herwaarderingsreserve		1.587		1.897	
		260.466		237.476	
Aandeel derden		558		457	
Technische voorzieningen	10				
Voor niet-verdiende premies en lopende risico's		8.827		8.356	
Voor te betalen schaden/uitkeringen		84.389		84.799	
		93.216		93.155	
Voorzieningen	11				
Voor belastingen		6.281		5.207	
Overige voorzieningen		160		140	
		6.441		5.347	
Schulden	12				
Schulden uit directe verzekering		35.788		34.951	
Schulden uit herverzekering		610		417	
Overige schulden		5.692		4.242	
		42.090		39.610	
		402.771		376.045	

GECONSOLIDEERDE WINST- EN VERLIESREKENING OVER 2014

Technische rekening schadeverzekering

in duizenden euro's				
		2014		2013
	Ref.	€	€	€
Brutopremies	14	94.613		92.592
Uitgaande herverzekeringspremies		-4.233		-4.593
a		90.380		87.999
Wijziging technische voorzieningen niet-verdiende premies en lopende risico's				
- bruto		471		550
- aandeel herverzekerders		0		0
b		471		550
Verdiende premies eigen rekening a-b		89.909		87.449
Toegerekende opbrengst uit beleggingen		3.727		3.259
Totaal baten		93.636		90.708
Brutoschaden		64.969		63.214
Aandeel herverzekerders		-1.667		-1.481
c		63.302		61.733
Wijziging voorzieningen voor te betalen schaden/uitkeringen				
- bruto		-1.090		-803
- aandeel herverzekerders		680		311
d		-410		-492
Schaden eigen rekening c+d		62.892		61.241
Bedrijfskosten	15	23.699		24.373
Totaal lasten		86.591		85.614
Resultaat technische rekening schadeverzekering	14	7.045		5.094

Niet-technische rekening

in duizenden euro's				
		2014		2013
	Ref.	€	€	€
Resultaat technische rekening schadeverzekering	a	7.045		5.094
Opbrengsten uit beleggingen	16			
Resultaat deelnemingen		118		104
Opbrengst overige beleggingen		2.065		1.820
Gerealiseerde winst op beleggingen		10.663		9.598
Niet-gerealiseerde winst op beleggingen		12.846		11.522
		14.775		9.795
		27.621		21.317
Beleggingslasten	17			
Resultaat deelnemingen		26		3
Beheerskosten en rentelasten		197		177
Gerealiseerd verlies op beleggingen		3.183		792
Niet-gerealiseerd verlies op beleggingen		3.406		972
		1.513		6.253
		4.919		7.225
		22.702		14.092
Toegerekende opbrengst beleggingen overgeboekt naar technische rekening schadeverzekering	18	3.727		3.259
		18.975		10.833
Andere baten	19	5.682		924
Andere lasten	20	-813		-54
Resultaat niet-technische rekening schadeverzekering	b	23.844		11.703
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen	a+b	30.889		16.797
Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening	21	-7.590		-4.072
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening na belastingen		23.299		12.725
Resultaat aandeel derden		-309		-213
Resultaat na belastingen		22.990		12.512

GECONSOLIDEERD KASSTROOMOVERZICHT 2014

	2014		2013	
	€	€	€	€
Kasstroom uit operationele activiteiten				
Bedrijfsresultaat	22.990		12.512	
Aanpassingen voor:				
- mutatie technische voorziening eigen rekening	61		58	
- mutatie voorzieningen	1.094		-459	
- afschrijving immateriële vaste activa	1.505		2.302	
- afschrijving overige materiële vaste activa	1.095		968	
- waardeverandering beleggingen	-14.232		-3.584	
Mutaties in:				
- kortlopende schulden	2.480		-8.977	
- vorderingen	-16		48	
- overlopende activa	-447		233	
- overige mutaties	920		-7	
- deelnemingen	27		-3	
- aandeel derden	101		-124	
Kasstroom uit operationele activiteiten	15.578		2.967	
Kasstroom uit investerings- en beleggingsactiviteiten				
Investeringen, aankopen en verstrekkingen				
- beleggingen in terreinen en gebouwen, en in aandelen	-31.525		-9.454	
- overige beleggingen	-53.648		-38.489	
- materiële vaste activa	-2.514		-1.230	
Desinvesteringen, verkopen en aflossingen:				
- beleggingen in terreinen en gebouwen en in aandelen	22.719		9.281	
- overige beleggingen	51.540		33.600	
- vorderingen op groepsmaatschappijen	0		1.630	
- materiële vaste activa	192		195	
Kasstroom uit investerings- en beleggingsactiviteiten	13.236		4.467	
Nettokasstroom	2.342		-1.500	

Samenstelling geldmiddelen

	2014	2013
	€	€
Liquide middelen per 1 januari	50.333	51.833
Mutatie liquide middelen	2.342	-1.500
Stand per 31 december	52.675	50.333

TOELICHTING OP DE GECONSOLIDEERDE BALANS EN WINST- EN VERLIESREKENING

1 Algemene toelichting

1.1 Activiteiten

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

1.2 Consolidatie

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

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

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

- Stichting Rechtsbijstand ZLM, Goes (100%)
- 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 waarde-ringsgrondslagen 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 winst-belastingen 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 zij schattingen maakt die essentieel kunnen zijn voor de in de jaarrekening opgenomen bedragen. Deze schattingen zijn naar het beste weten van de directie gemaakt, maar de daadwerkelijke uitkomsten kunnen daar uiteindelijk van afwijken.

De belangrijkste schattingen hebben betrekking op:

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

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

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

2.4 Immateriële vaste activa

De immateriële vaste activa zijn gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs onder aftrek van afschrijvingen. Met op balansdatum verwachte 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

- **Aandelen**
De post aandelen bestaat uit beleggingsfondsen. Naast aandelenfondsen zijn hierin onroerendgoedfondsen, hedgefondsen en geldmarktfondsen opgenomen. Aandelen worden gewaardeerd tegen reële waarde, namelijk de beurskoers per balansdatum. Waardemutaties worden direct in de winst- en verliesrekening verantwoord.
- **Obligaties en andere vastrentendewaardepapieren**
Deze post bevat staatsobligaties, beleggingsfondsen in vastrentende waarden en overige vorderingen met een frequente marktnotering. Deze worden gewaardeerd tegen de koers per balansdatum. Waardemutaties worden direct in de winst- en verliesrekening verantwoord.
- **Vorderingen uit hypothecaire leningen**
De vorderingen uit hypothecaire leningen betreffen indirecte hypotheek (beleggingsfondsen) en aan personeel verstrekte leningen. Voor de personeelshypotheek is als zekerheid het zakelijk recht van hypotheek gevestigd. Deze vorderingen uit hypothecaire leningen zijn gewaardeerd tegen reële waarde. Omdat er geen sprake is van een marktnotering, is bij de bepaling van de reële waarde een opslag van 150 basispunten toegepast op de 'zero swap' rentecurve. De indirecte hypotheek zijn tegen beurskoers per balansdatum gewaardeerd. Waardemutaties worden direct in de winst- en verliesrekening verantwoord. De waardemutaties van de personeelshypotheek worden in de herwaarderingsreserve opgenomen.
- **Vorderingen uit andere leningen**
Deze post bevat de beleggingen zonder frequente marktnotering. Indien er niet minimaal per kwartaal een notering is, is er sprake van een niet-frequente marktnotering. Deze vorderingen worden gewaardeerd tegen reële waarde. De reële waarde wordt vastgesteld aan de hand van de contante waarde van de toekomstige kasstromen. Ook hier is een opslag toegepast. Voor leningen aan financiële instellingen is een opslag van 90 basispunten toegepast. Voor de overige leningen is een opslag van 150 basispunten gehanteerd. De 'zero swap' rentecurve is als basis genomen. Waardemutaties worden direct in de winst- en verliesrekening verantwoord. De waardemutaties worden in de herwaarderingsreserve opgenomen.

- Andere financiële beleggingen
Onder ‘andere financiële beleggingen’ zijn de afgeleide financiële instrumenten verantwoord. Dit betreffen valutatermijncontracten. Deze worden gewaardeerd tegen reële waarde. Waardemutaties worden direct in de winst- en verliesrekening verantwoord.

2.6 Vorderingen

De vorderingen uit directe verzekering, de vorderingen uit herverzekering en de overige vorderingen worden opgenomen tegen reële waarde. Een voorziening wordt getroffen voor 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 de reële waarde.

2.8 Overlopende activa

De overlopende activa zijn opgenomen tegen de reële waarde.

2.9 Herwaarderingsreserve

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

2.10 Technische voorzieningen

Niet-verdiende premies en lopende risico's

De technische voorziening premies betreft het deel van de geboekte premies dat betrekking heeft op nog niet verstreken risicotermijnen. De wijziging in deze voorziening wordt in de winst- en verliesrekening verwerkt.

Te betalen schade/uitkeringen

De voorziening voor te betalen schade is bestemd voor de per balansdatum gemelde maar nog niet afgewikkelde schade van het boekjaar en de voorgaande jaren. Tevens is rekening gehouden met de reeds plaatsgevonden maar nog niet aangemelde schade en verhaalbare schadebedragen. Deze voorziening is deels door hantering van gemiddelde bedragen per schade en deels post voor post bepaald. De schadevoorzieningen worden vastgesteld op basis van feiten die op het moment van vaststelling bekend zijn. De schadevoorzieningen worden voortdurend bijgesteld als onderdeel van een continu proces, op basis van feitelijk schadeverloop, afgewikkelde claims en nieuw gemelde schade. De voorziening is 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 de te betalen schade is inclusief een voorziening voor interne schade-afwikkelingskosten voor de lopende schadegevallen. De voorziening voor schadeafwikkelingskosten bedraagt 4% van de voorziening schade.

Aandeel herverzekeraar in technische voorzieningen

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

2.11 Voorzieningen

Algemeen

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

Belastingen

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

Belastinglatenties worden gewaardeerd op nominale waarde.

Overige voorzieningen

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

2.12 Schulden en overlopende passiva

Schulden en overlopende passiva worden gewaardeerd tegen reële 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 overige baten en de betaalde schaden en andere lasten over het jaar, rekening houdend met lopende herverzekeringsovereenkomsten. De opbrengsten worden toegerekend aan het jaar waarop zij betrekking hebben; verliezen worden verantwoord 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.

Uitgaande herverzekeringspremies

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

Toegerekende opbrengst uit beleggingen

Een deel van de beleggingsopbrengsten uit de niet-technische rekening wordt overgeboekt naar de technische rekening. De opbrengst beleggingen technische rekening is gekoppeld aan het couponrentetarief van recent geëmitteerde Nederlandse staatsobligaties. De omvang van de technische voorzieningen is de basis voor toerekening van de opbrengst beleggingen aan de technische rekening. Het gemiddelde van deze voorzieningen aan het begin en aan het eind van het boekjaar wordt vermenigvuldigd met factor 2 en daarna met het couponrentetarief.

Bij de toerekening van de opbrengst beleggingen aan de verschillende branches wordt naast de omvang van de gemiddelde technische voorziening ook rekening gehouden met het niveau van de ontvangen 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 de branches toegerekend op basis van de verdiende premies eigen rekening.

3.3 Niet-technische rekening

Beleggingsresultaten

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

Andere baten en lasten

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

Resultaatdeling AOV

Eind 2010 is de AOV-portefeuille verkocht. In aanvulling op de initiële koopprijs is er met de koper een resultaatdeling overeengekomen. Deze resultaatdeling is in 2014 afgerekend en is opgenomen onder andere baten.

Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitvoering

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

Resultaat aandeel derden

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

4 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:

	2014	2013
	€	€
Stand begin boekjaar		
Aanschafwaarde	12.194	12.194
Cumulatieve afschrijvingen	-9.629	-7.327
Boekwaarde per 1 januari	2.565	4.867
Mutaties		
Investeringsen	0	0
Afschrijvingen boekjaar	-1.505	-2.302
	-1.505	-2.302
Stand einde boekjaar		
Aanschafwaarde	12.194	12.194
Cumulatieve afschrijvingen	-11.134	-9.629
Boekwaarde per 31 december	1.060	2.565
Afschrijvingspercentage	20%	20%

5 Beleggingen

Terreinen en gebouwen

	31-12-2014	31-12-2013
	€	€
In eigen gebruik	7.565	6.531
Niet aan bedrijfsuitoefening dienstbaar	545	545
	8.110	7.076

De aanschafwaarde van de terreinen en gebouwen per 31 december 2014 bedraagt € 13.053.000 (31 december 2013: € 11.969.000). In 2011 is het eigen kantoorpand voor het laatst getaxeerd. De waardeaanpassing in 2014 betreft de panden van VZ-Beheersmaatschappij BV. In 2014 is het kantoorpand Cereshof 4 aangeschaft.

Het verloopoverzicht is als volgt:

	in eigen gebruik	niet aan bedrijfs- uitoefening dienstbaar	totaal 2014	totaal 2013
	€	€	€	€
Boekwaarde per 1 januari	6.531	545	7.076	6.938
Investeringsen	1.084	0	1.084	188
Duurzame waardevermindering	-50	0	-50	-50
Boekwaarde per 31 december	7.565	545	8.110	7.076

Deelnemingen

Dit betreft minderheidsdeelnemingen in:

	31-12-2014	31-12-2013
	€	€
WeVeReij Holding BV, Zierikzee (40%) (2013: 40%)	253	254
Zeeuws Participatiefonds, Middelburg (23,4%) (2013: 23,4%)	222	248
	475	502

Het verloop van de post is als volgt:

	2014	2013
	€	€
Stand per 1 januari	502	499
Aandeel in resultaat boekjaar	93	123
	595	622
Ontvangen dividend	-120	-120
Stand per 31 december	475	502

Vorderingen op deelnemingen

Het verloop van de post is als volgt:

	2014	2013
	€	€
Stand per 1 januari	0	1.960
Verstrekkingsen	15	0
Aflossingen	0	-1.630
Niet-gerealiseerd resultaat	4	-330
Stand per 31 december	19	0

Overige financiële beleggingen

De samenstelling is als volgt:

	31-12-2014	31-12-2013
	€	€
Aandelen	101.791	87.301
Obligaties en andere vastrentende waardepapieren	188.617	188.619
Vorderingen uit hypothecaire leningen	27.540	11.515
Vorderingen uit andere leningen	9.775	16.195
Andere financiële beleggingen	-971	-51
	326.752	303.579

Het verloop per onderdeel van deze post is als volgt:

	2014	2013
	€	€
Aandelen		
Stand per 1 januari	87.301	76.305
Aankopen	30.441	9.268
Verkopen	-22.669	-9.231
Niet-gerealiseerd resultaat	6.718	10.959
Stand per 31 december	101.791	87.301

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

	31-12-2014	31-12-2013
	€	€
Aandelen		
Aandelenfondsen	85.886	70.267
Hedgefondsen	15.905	15.706
Geldmarktfondsen	0	1.328
	101.791	87.301

De aanschafwaarde per 31 december 2014 is € 79.658.000 (2013: € 71.886.000).



Tevreden met Brabant én ZLM

Toen Roos naar Brabant verhuisde, kon ze haar auto bij ZLM verzekeren. Veel mensen in haar omgeving waren al klant. Roos nu ook. En daar is ze heel tevreden mee.

Roos groeide op in Utrecht. Op haar twintigste ontmoette ze tijdens een studentenfeestje haar Brabantse vriend. ‘Ik viel meteen voor zijn charmante uitstraling en zijn grappige Brabantse accent’, glimlacht Roos. Het stel koos ervoor om zich in Brabant te settelen. ‘Op onze housewarming kwam het gesprek op verzekeringen. Niet echt een interessant onderwerp, natuurlijk. Maar ik begreep dat veel van onze vrienden en burens bij ZLM verzekerd waren.

Volgens hen zou overstappen naar ZLM me enorm veel premie schelen. Ik heb toen maar gelijk een offerte opgevraagd en ik was blij verrast. Het scheelt me een paar honderd euro per jaar. De medewerkster van ZLM heeft me geholpen bij het overzetten van mijn verzekering. Hartstikke handig! Ik heb een paar keer gebeld en verschillende mensen gesproken. Telkens werd ik snel geholpen door vriendelijke medewerkers.

Ik snap dat ZLM al vier jaar tot beste verzekeraar is uitgeroepen. Tot nu toe ben ik ook heel tevreden. En ik voel me helemaal thuis in Brabant. Nu ben ik degene die op feestjes reclame voor ZLM maakt’.

	2014	2013
	€	€
Obligaties en andere vastrentende waardepapieren		
Stand per 1 januari	188.619	181.773
Aankopen	37.722	37.605
Verkopen	-45.159	-25.591
Niet-gerealiseerd resultaat	7.435	-5.168
Stand per 31 december	188.617	188.619

Per 31 december is de specificatie als volgt:

	31-12-2014	31-12-2013
	€	€
Obligaties en andere vastrentende waardepapieren		
Staatsobligaties Nederland	73.536	76.846
Staatsobligaties Frankrijk	5.336	15.425
Staatsobligaties Duitsland	7.685	7.497
Staatsobligaties Supranationaal (EU)	15.230	14.013
Obligatiefondsen	86.830	74.838
Stand per 31 december	188.617	188.619

Staatsobligaties

De aanschafwaarde per 31 december 2014 is € 99.625.000 (2013: € 112.887.000). De gemiddelde effectieve rente is 3,6%. De gemiddelde resterende looptijd is 3 jaar en 9 maanden. Een rentestijging van 1% zal de marktwaarde met € 3.481.000 doen dalen. Een rentedaling van 1% zal de marktwaarde met € 3.672.000 doen stijgen.

Obligatiefondsen

Deze post bevat € 19.861.000 aan staatsobligatiefondsen (2013: € 9.325.000) en € 66.969.000 aan bedrijfsobligatiefondsen (2013: € 65.513.000). De aanschafwaarde per 31 december 2014 is € 73.888.000 (2013: € 68.062.000).

in duizenden euro's		
	2014	2013
	€	€
Vorderingen uit hypothecaire leningen		
Stand per 1 januari	11.515	12.068
Verstrekkingsen	15.911	680
Aflossingen	-504	-194
Niet-gerealiseerd resultaat	618	-1.039
Stand per 31 december	27.540	11.515

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

in duizenden euro's		
	2014	2013
	€	€
Directe hypotheke (personeel)	12.150	11.515
Indirecte hypotheke (beleggingsfondsen)	15.390	0
Stand per 31 december	27.540	11.515

Eind 2014 zijn er 66 lopende personeelshypotheke. De som van de uitstaande hoofdsommen is per 31 december 2014 € 11.368.000 (2013: € 10.961.000). De gemiddelde rentevoet is 3,4%. De gemiddelde resterende looptijd is 5 jaar en 5 maanden. Een rentestijging van 1% zal de marktwaarde met € 570.000 doen dalen. Een rentedaling van 1% zal de marktwaarde met € 612.000 doen stijgen. De aanschafwaarde van de indirecte hypotheke per 31 december 2014 is € 15.000.000.

in duizenden euro's		
	2014	2013
	€	€
Vorderingen uit andere leningen		
Stand per 1 januari	16.195	24.644
Verstrekkingsen	0	204
Aflossingen	-5.877	-7.815
Niet-gerealiseerd resultaat	-543	-838
Stand per 31 december	9.775	16.195

Deze vorderingen betreffen onderhandse leningen zonder marktnotering. De som van de uitstaande hoofdsommen is per 31 december 2014 € 8.989.000 (2013: € 14.581.000). De gemiddelde rentevoet is 5,4%. De gemiddelde resterende looptijd is 1 jaar en 8 maanden. Een rentestijging van 1% zal de marktwaarde met € 157.000 doen dalen. Een rentedaling van 1% zal de marktwaarde met € 165.000 doen stijgen.

in duizenden euro's		
	2014	2013
	€	€
Andere financiële beleggingen		
Stand per 31 december	-971	-51

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

De volgende posities zijn ingenomen:

Te leveren op 26 maart 2015:		
\$ 25.600.000 tegen koers 1,211	€ 21.139.675	
\$ 25.600.000 tegen koers per balansdatum 1,252	€ 20.449.408	
Ongerealiseerd resultaat \$	€ 690.267	verlies
£ 7.300.000 tegen koers 0,777	€ 9.392.785	
£ 7.300.000 tegen koers per balansdatum 0,796	€ 9.165.155	
Ongerealiseerd resultaat £	€ 227.630	verlies
Yen 759.000.000 tegen koers 145,077	€ 5.231.718	
Yen 759.000.000 tegen koers per balansdatum 146,557	€ 5.178.887	
Ongerealiseerd resultaat yen	€ 52.831	verlies
Totaal ongerealiseerd resultaat	€ 970.728	verlies

Eind 2013 was dit als volgt:

Te leveren op 27 maart 2014:		
\$ 25.800.000 tegen koers 1,378	€ 18.723.856	
\$ 25.800.000 tegen koers per balansdatum 1,375	€ 18.765.152	
Ongerealiseerd resultaat \$	€ 41.296	winst
£ 6.600.000 tegen koers 0,832	€ 7.928.274	
£ 6.600.000 tegen koers per balansdatum 0,841	€ 7.845.263	
Ongerealiseerd resultaat £	€ 83.011	verlies
Yen 658.000.000 tegen koers 144,762	€ 4.545.392	
Yen 658.000.000 tegen koers per balansdatum 145,046	€ 4.536.504	
Ongerealiseerd resultaat yen	€ 8.888	verlies
Totaal ongerealiseerd resultaat	€ 50.603	verlies

6 **Vorderingen**

Vorderingen uit directe verzekeringen

in duizenden euro's		
	31-12-2014	31-12-2013
	€	€
Verzekeringnemers	6.902	6.390
Tussenpersonen	7	2
	6.909	6.392

Vorderingen uit herverzekeringen

in duizenden euro's		
	31-12-2014	31-12-2013
	€	€
Brand	200	0
Motorrijtuigen	63	61
Overige schadebranches	0	768
	263	829

Overige vorderingen

in duizenden euro's		
	31-12-2014	31-12-2013
	€	€
Dividendbelasting	63	37
Vorderingen uit assurantiebemiddeling	163	139
Vorderingen uit beleggingen	333	385
Diversen	148	81
	707	642

7 **Overige activa**

Materiële vaste activa

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

Het verloop van deze post is als volgt:

in duizenden euro's				
	informatie verwerkende apparatuur	machines en inventaris	andere vaste bedrijfs- middelen	totaal
	€	€	€	€
Stand begin boekjaar				
Aanschafwaarde	5.701	2.190	986	8.877
Cumulatieve afschrijvingen	-3.903	-1.750	-437	-6.090
Boekwaarde per 1 januari	1.798	440	549	2.787
Mutaties				
Investeringsen	2.112	12	390	2.514
Desinvesteringen	0	0	-192	-192
Afschrijvingen desinvesteringen	0	0	154	154
Afschrijvingen	-875	-166	-208	-1.249
	1.237	-154	144	1.227
Stand einde boekjaar				
Aanschafwaarde	7.813	2.202	1.184	11.199
Cumulatieve afschrijvingen	-4.778	-1.916	-491	-7.185
Boekwaarde per 31 december	3.035	286	693	4.014

Afschrijvingspercentages	20%	20%	20%	
--------------------------	-----	-----	-----	--

Op de desinvesteringen is een boekwinst behaald van € 28.000. Deze boekwinst is verantwoord onder de diversen baten in de niet-technische rekening.

Liquide middelen

Onder de liquide middelen zijn eind 2014 geen deposito's opgenomen. Alle liquide middelen zijn direct opeisbaar.

8 Overlopende activa

	31-12-2014	31-12-2013
	€	€
Lopende rente	161	157
Acquisitiekosten	356	358
Vooruitbetaalde kosten	937	432
Overige overlopende activa	333	393
	1.787	1.340

9 Groepsvermogen

Voor een toelichting op het aandeel van de rechtspersoon in het groepsvermogen verwijzen wij u naar de toelichting op het eigen vermogen van de enkelvoudige balans op pagina 85 van deze jaarrekening.

Solvabiliteit

	31-12-2014	31-12-2013
	€	€
Ondernemingsvermogen	260.466	237.476
Vereiste solvabiliteit conform Wft-vereisten	16.236	15.418
Aanwezige solvabiliteit conform Wft-vereisten	258.368	233.946
Solvabiliteitsmarge	1.591%	1.517%
Noodzakelijk geachte solvabiliteit	>678%	>668%

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 € 110 miljoen (2013: € 103 miljoen). Dit is ongeveer 678% van de wettelijk vereiste solvabiliteit.

De noodzakelijk geachte solvabiliteit bestaat uit de Solvency Capital Requirement (SCR) volgens Solvency II (€ 69 miljoen) met een extra opslag voor mogelijke catastrofes en reorganisatie.

10 Technische voorzieningen

De technische voorzieningen hebben overwegend een langlopend karakter.

Voorziening voor niet-verdiende premies en lopende risico's

De samenstelling is als volgt:

	31-12-2014	31-12-2013
	€	€
Ongevallen en ziekte	138	133
Brand	6.368	6.048
Overige schadebranches	2.321	2.175
	8.827	8.356

Voorziening voor te betalen schade/uitkeringen

De samenstelling is als volgt:

	bruto	herverzekering	eigen rekening 31-12-2014	eigen rekening 31-12-2013
	€	€	€	€
Motorrijtuigen WA	78.767	6.952	71.815	74.041
Motorrijtuigen Casco	1.664	0	1.664	1.664
Ongevallen en ziekte	2.343	0	2.343	2.090
Brand	4.735	0	4.735	3.675
Overige schadebranches	4.670	838	3.832	3.329
	92.179	7.790	84.389	84.799

Toereikendheid van de voorziening voor niet-verdiende premies en lopende risico's

De technische voorziening voor niet-verdiende premies en lopende risico's is op 31 december 2014 op toereikendheid getoetst. In de jaarrekening zijn de premies die per 1 mei prolongeren, voor het deel dat per 1 januari vooruit is ontvangen, opgenomen als voorziening. Om de 'best estimate' te bepalen is de marktwaardebenadering van Solvency II gehanteerd. Hierdoor worden ook de premies die jaarlijks per 1 januari prolongeren in de berekening betrokken.

Dit resulteert in de volgende uitkomst:

in duizenden euro's			
	jaarrekening	best estimate berekening	verschil
Totaal	8.827	8.335	492

De voorziening voor niet-verdiende premies en lopende risico's is eind 2014 toereikend.

Toereikendheid van de voorziening voor te betalen schaden/uitkeringen

Voor de bepaling van de toereikendheid van de voorzieningen voor te betalen schaden wordt de marktwaardebenadering van Solvency II gehanteerd. De zogenaamde 'best estimate' wordt bepaald door het toepassen van de 'chain ladder'-methode. Deze methode wordt gebruikt om voorzieningen te schatten aan de hand van trends in betalingen of schadelast vanaf het schadejaar tot afwikkeljaar. De prognoses worden bepaald met, voor inflatie gecorrigeerde, genormaliseerde bedragen als basis. De uitkomsten zijn verdisconteerd. Het verschil tussen de schadevoorziening bruto en netto is het aandeel van de herverzekeraar in de voorziening. In de 'best estimate' is, net als bij de in de jaarrekening opgenomen voorziening, rekening gehouden met 4% afwikkelingskosten.

Dit resulteert in de volgende uitkomsten:

Schadevoorziening bruto

in duizenden euro's			
	jaarrekening	best estimate berekening	verschil
	€	€	€
Motorrijtuigen WA	78.767	66.458	12.309
Motorrijtuigen Casco	1.664	580	1.084
Ongevallen en ziekte	2.343	1.817	526
Brand	4.735	3.822	913
Overige schadebranches	4.670	3.665	1.005
	92.179	76.342	15.837
Risicomarge	0	14.573	-14.573
	92.179	90.915	1.264

Schadevoorziening netto

in duizenden euro's			
	jaarrekening	best estimate berekening	verschil
	€	€	€
Motorrijtuigen WA	71.815	58.013	13.802
Motorrijtuigen Casco	1.664	580	1.084
Ongevallen en ziekte	2.343	1.817	526
Brand	4.735	3.795	940
Overige schadebranches	3.832	2.603	1.229
	84.389	66.808	17.581
Risicomarge	0	14.573	-14.573
	84.389	81.381	3.008

De risicomarge is berekend volgens de Solvency II-systematiek. Vergelijking van de 'best estimate' van de voorziening met de voorzieningen zoals deze in de jaarrekening zijn opgenomen levert de conclusie op dat de opgenomen voorzieningen toereikend zijn. Dit wordt bevestigd door de positieve uitloopresultaten.

11 Voorzieningen

De niet-technische voorzieningen hebben overwegend een langlopend karakter.

Voor belastingen

Deze voorziening is als volgt opgebouwd:

	31-12-2014	31-12-2013
	€	€
Belastinglatentie	6.281	5.207

Overige voorzieningen

Dit betreft een voorziening voor jubileumuitkeringen voor medewerkers.

12 Schulden

Schulden uit directe verzekeringen

	31-12-2014	31-12-2013
	€	€
Verzekeringnemers	35.760	34.918
Tussenpersonen	28	33
	35.788	34.951

Schulden uit herverzekering

	31-12-2014	31-12-2013
	€	€
Ongevallen en ziekte	75	0
Brand	0	183
Motorrijtuigen	497	199
Overige schadebranches	38	35
	610	417

Overige schulden

	31-12-2014	31-12-2013
	€	€
Crediteuren	1.158	324
Loonheffing	1.072	937
Pensioenen	343	431
Vennootschapsbelasting	1.517	297
Overige belastingen	40	36
Reservering vakantiegeld	709	717
Transitorische posten en diverse schulden	853	1.500
	5.692	4.242

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 2014 € 343.414 (2013: € 390.414).

De gehele schuld voor pensioenen heeft voor het totale bedrag een looptijd tussen de één en vijf jaar.

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 € 842.000 (eind 2013: € 803.000). Er heeft zich in het boekjaar geen terreurschade binnen deze overeenkomst voorgedaan.

TOELICHTING OP DE GECONSOLIDEERDE WINST- EN VERLIESREKENING 2014

14 Resultaat schadeverzekering

in duizenden euro's

	Totaal schadeverzekering		Ongevallen en ziekte		Motorrijtuigen WA		Motorrijtuigen Casco		Brand		Overige branches	
	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013
	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€
Brutopremies	94.613	92.592	4.879	4.679	36.163	35.269	29.619	30.020	17.544	16.621	6.408	6.003
Uitgaande herverzekeringspremies	4.233	4.593	75	0	1.501	1.637	1.029	390	668	1.651	960	879
a	90.380	87.999	4.804	4.679	34.662	33.596	28.590	29.630	16.876	14.970	5.448	5.124
Wijziging technische voorzieningen												
- bruto	471	550	5	5	0	0	0	0	320	410	146	135
- aandeel herverzekeraars	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
b	471	550	5	5	0	0	0	0	320	410	146	135
Verdiende premies eigen rekening	a-b	89.909	87.449	4.674	34.662	33.596	28.590	29.630	16.556	14.560	5.302	4.989
Toegerekende opbrengst uit beleggingen		3.727	3.259	111	2.423	2.168	442	395	500	393	236	192
Totaal baten	93.636	90.708	4.925	4.785	37.085	35.764	29.032	30.025	17.056	14.953	5.538	5.181
Brutoschaden	64.969	63.214	362	590	28.922	29.125	20.551	21.658	11.176	10.460	3.958	1.381
Aandeel herverzekeraars	-1.667	-1.481	0	0	-943	-1.141	0	0	-268	-340	-456	0
c	63.302	61.733	362	590	27.979	27.984	20.551	21.658	10.908	10.120	3.502	1.381
Wijziging technische voorzieningen												
- bruto	-1.090	-803	253	-458	-2.322	-1.960	0	0	790	880	189	735
- aandeel herverzekeraars	680	311	0	0	96	583	0	0	270	217	314	-489
d	-410	-492	253	-458	-2.226	-1.377	0	0	1.060	1.097	503	246
Schaden eigen rekening	c+d	62.892	61.241	132	25.753	26.607	20.551	21.658	11.968	11.217	4.005	1.627
Bedrijfskosten		23.496	22.834	1.237	8.802	8.518	7.374	7.597	4.528	4.020	1.516	1.462
Totaal lasten	86.388	84.075	1.891	1.369	34.555	35.125	27.925	29.255	16.496	15.237	5.521	3.089
Resultaat technische rekening schadeverzekering enkelvoudig	7.248	6.633	3.034	3.416	2.530	639	1.107	770	560	-284	17	2.092
Bedrijfskosten geconsolideerde deelnemingen	203	1.539	11	82	78	591	65	521	37	256	12	88
Resultaat technische rekening schadeverzekering geconsolideerd	7.045	5.094	3.023	3.334	2.452	48	1.042	249	523	-540	5	2.004

Uitloopresultaten

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

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

in duizenden euro's				
	voorziening 31-12-2013	betaalde schaden	voorziening 31-12-2014	schade- resultaat
	€	€	€	€
t/m 2010	31.400	5.694	20.674	5.032
2011	15.951	1.737	8.860	5.354
2012	13.373	2.313	12.356	-1.296
2013	24.075	9.770	13.642	663
Totaal	84.799	19.514	55.532	9.753
2014	0	43.788	28.857	-72.645
Totaal schaden eigen rekening	84.799	63.302	84.389	-62.892

De uitloopresultaten zijn als volgt naar branche te verdelen:

in duizenden euro's					
	2013	2012	2011	Oude jaren	Totaal
	€	€	€	€	€
Ongevallen en ziekten	-115	31	-49	134	1
Motorrijtuigen WA	182	-1.285	5.330	4.664	8.891
Motorrijtuigen Casco	420	38	-5	-4	449
Brand	544	-6	-38	53	553
Overige branches	-368	-74	116	185	-141
	663	-1.296	5.354	5.032	9.753

15 Bedrijfskosten

De samenstelling is als volgt:

in duizenden euro's		
	2014	2013
	€	€
Acquisitiekosten	3.489	3.244
Personeelskosten	15.735	15.318
Afschrijvingen	2.754	3.429
Overige beheerskosten	5.217	5.825
Totaal bedrijfskosten	27.195	27.816
Toegerekend aan assurantiebemiddeling	-3.496	-3.443
	23.699	24.373

De accountantskosten inzake controle van de jaarrekening zijn € 116.000 (2013: € 112.000). De overige advieskosten van onze externe accountant zijn nihil. De accountantskosten zijn opgenomen onder de overige beheerskosten.

De samenstelling van de personeelskosten is als volgt:

in duizenden euro's		
	2014	2013
	€	€
Lonen en salarissen	10.073	9.600
Sociale lasten	1.644	1.424
Pensioenlasten	1.245	1.462
Overige personeelskosten	2.773	2.832
	15.735	15.318

Personeelsleden

In 2014 waren gemiddeld 192 personeelsleden op fulltimebasis werkzaam (2013: 181).



‘ZLM weet je als werkgever op de juiste manier te waarderen.’



16 Opbrengst uit beleggingen

in duizenden euro's		
	2014	2013
	€ €	€ €
Resultaat deelnemingen	118	104
Opbrengst overige beleggingen		
- Huuropbrengst terreinen en gebouwen	300	0
- Liquide middelen/termijnbetaling	1.765	1.820
	2.065	1.820
Gerealiseerde winst op overige financiële beleggingen	10.663	9.598
Niet-gerealiseerde winst op overige financiële beleggingen		
- Niet-gerealiseerde winst vorderingen op deelnemingen	4	0
- Niet-gerealiseerde winst overige financiële beleggingen	14.771	9.795
	14.775	9.795
	27.621	21.317

17 Beleggingslasten

in duizenden euro's		
	2014	2013
	€ €	€ €
Resultaat deelnemingen	26	3
Beheerskosten en rentelasten	197	177
Gerealiseerd verlies op beleggingen	3.183	792
Niet-gerealiseerd verlies op beleggingen		
- Waardevermindering terreinen en gebouwen	50	50
- Niet-gerealiseerd verlies vorderingen op deelnemingen	0	330
- Niet-gerealiseerd verlies overige financiële beleggingen	1.463	5.873
	1.513	6.253
	4.919	7.225

18 Toegerekende opbrengst beleggingen

	2014	2013
	€	€
Toerekening aan de technische rekening	3.727	3.259
Toerekening aan de niet-technische rekening	18.975	10.833
	22.702	14.092

19 Andere baten

De samenstelling is als volgt:

	2014	2013
	€	€
Ontvangen provisie uit hoofde van assurantiebemiddeling	3.481	3.312
Toegerekende bedrijfskosten	-3.496	-3.443
	-15	-131
Baten uit hoofde van rechtsbijstand	861	1.022
Diversen	4.836	33
	5.682	924

Onder diversen is € 3,2 miljoen aan winstdeling op de in 2010 verkochte AOV-portefeuille opgenomen. Daarnaast € 1,6 miljoen correctie op assurantiebelasting 2013.

20 Andere lasten

De samenstelling is als volgt:

	2014	2013
	€	€
Diversen	813	54
	813	54

Onder diversen is € 777.000 herverzekeringspremie rechtsbijstand voor de jaren 2007-2010 opgenomen.

21 Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening

	2014	2013
	€	€
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen	30.889	16.797
Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening	7.590	4.072
Effectief belastingtarief	24,6	24,2
Toepasselijk belastingtarief	25,0	25,0

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 Verzekeringen gelijk en gebaseerd op de basispensioenregeling uit de cao. Het vaste jaarinkomen van de algemeen directeur bedroeg in 2014 in totaal € 205.488; het jaarinkomen van de directeur Verzekeringszaken kwam uit op € 197.090. Aan pensioenpremies werd in 2014 voor de algemeen directeur € 107.300 en voor de directeur Verzekeringszaken € 43.215 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 2014 € 336.176 en € 300.000 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 RvC is vastgesteld door de Algemene Ledenvergadering en volgt de salarisontwikkeling uit de cao voor het verzekeringsbedrijf. De voorzitter van de RvC ontving in 2014 een vergoeding van € 21.320. De overige leden ontvingen als lid van de RvC in totaal een vergoeding van € 43.924. De leden van de Remuneratiecommissie ontvingen tezamen in 2014 € 5.472 extra, de leden van de Audit- en Risicobeheerscommissie ontvingen tezamen in 2014 € 4.864 extra. In totaal bedroegen alle vergoedingen aan de commissarissen in 2014 € 75.580 (2013: € 96.710).

ENKELVOUDIGE BALANS PER 31 DECEMBER 2014

(na resultaatbestemming)

in duizenden euro's

ACTIVA		31 december 2014	31 december 2013
Ref.	€	€	€
Immateriële vaste activa			
Computersoftware	1.060		2.565
	1.060		2.565
Beleggingen			
23			
Terreinen en gebouwen	7.475		6.391
Deelnemingen	1.038		965
Vorderingen op deelnemingen	659		437
Overige financiële beleggingen	326.752		303.579
	335.924		311.372
Vorderingen			
24			
Vorderingen uit directe verzekeringen	6.817		6.257
Vorderingen uit herverzekering	263		829
Overige vorderingen	559		564
	7.639		7.650
Overige activa			
25			
Materiële vaste activa	3.900		2.644
Liquide middelen	51.755		49.379
	55.655		52.023
Overlopende activa		1.454	1.175
	401.732		374.785

in duizenden euro's

PASSIVA		31 december 2014	31 december 2013
Ref.	€	€	€
Eigen vermogen			
26			
Algemene reserve	258.879		235.579
Herwaarderingsreserve	1.587		1.897
	260.466		237.476
Technische voorzieningen			
Voor niet-verdiende premies en lopende risico's	8.827		8.356
Voor te betalen schade/uitkeringen	84.389		84.799
	93.216		93.155
Voorzieningen			
27			
Voor belastingen	6.281		5.207
Overige voorzieningen	160		140
	6.441		5.347
Schulden			
28			
Schulden uit directe verzekering	35.746		34.907
Schulden uit herverzekering	610		417
Overige schulden	5.253		3.483
	41.609		38.807
	401.732		374.785

ENKELVOUDIGE WINST- EN VERLIESREKENING OVER 2014

Technische rekening schadeverzekering

in duizenden euro's				
	2014		2013	
Ref.	€	€	€	€
Brutopremies	94.613		92.592	
Uitgaande herverzekeringspremies	-4.233		-4.593	
a	90.380		87.999	
Wijziging technische voorzieningen niet-verdiende premies en lopende risico's				
- bruto	471		550	
- aandeel herverzekeraars	0		0	
b	471		550	
Verdiende premies eigen rekening a-b	89.909		87.449	
Toegerekende opbrengst uit beleggingen	3.727		3.259	
Totaal baten	93.636		90.708	
Brutoschaden	64.969		63.214	
Aandeel herverzekeraars	-1.667		-1.481	
c	63.302		61.733	
Wijziging voorzieningen voor te betalen schaden/uitkeringen				
- bruto	-1.090		-803	
- aandeel herverzekeraars	680		311	
d	-410		-492	
Schaden eigen rekening c+d	62.892		61.241	
Bedrijfskosten 29	23.496		22.834	
Totaal lasten	86.388		84.075	
Resultaat technische rekening schadeverzekering	7.248		6.633	

Niet-technische rekening

in duizenden euro's				
	2014		2013	
Ref.	€	€	€	€
Resultaat technische rekening schadeverzekering a	7.248		6.633	
Opbrengsten uit beleggingen 30				
Resultaat deelnemingen	430		319	
Opbrengst overige beleggingen	2.061		1.814	
Gerealiseerde winst op beleggingen	10.663		9.598	
Niet-gerealiseerde winst op beleggingen	13.154		11.731	
	14.775		9.795	
	27.929		21.526	
Beleggingslasten 31				
Resultaat deelnemingen	369		1.489	
Beheerskosten en rentelasten	197		177	
Gerealiseerd verlies op beleggingen	3.183		792	
Niet-gerealiseerd verlies op beleggingen	3.749		2.458	
	1.463		6.203	
	5.212		8.661	
	22.717		12.865	
Toegerekende opbrengst beleggingen overgeboekt naar technische rekening schadeverzekering 32	3.727		3.259	
	18.990		9.606	
Andere baten 33	4.962		270	
Andere lasten 34	-813		-54	
Resultaat niet-technische rekening schadeverzekering b	23.139		9.822	
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen a+b	30.387		16.455	
Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening	-7.397		-3.943	
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening na belastingen	22.990		12.512	

TOELICHTING OP DE ENKELVOUDIGE BALANS PER 31 DECEMBER 2014

Slechts posten die afwijken van de geconsolideerde cijfers worden toegelicht.

23 Beleggingen

Terreinen en gebouwen

	31-12-2014	31-12-2013
	€	€
In eigen gebruik	6.930	5.846
Niet aan bedrijfsuitoefening dienstbaar	545	545
	7.475	6.391

De aanschafwaarde van de terreinen en gebouwen per 31 december 2014 bedraagt € 11.692.000 (31 december 2013: € 10.608.000).

Het verloop van de post is als volgt:

	in eigen gebruik	niet aan bedrijfs- uitoefening dienstbaar	totaal 2014	totaal 2013
	€	€	€	€
Boekwaarde per 1 januari	5.846	545	6.391	6.203
Investeringen	1.084	0	1.084	188
Boekwaarde per 31 december	6.930	545	7.475	6.391

Deelnemingen

Dit betreft deelnemingen in:

	31-12-2014	31-12-2013
	€	€
VZ-Beheermaatschappij BV, Goes (50% + 1 aandeel) (2013: 50% + 1 aandeel)	563	463
WeVeReij Holding BV, Zierikzee (40%) (2013: 40%)	253	254
Zeeuws Participatiefonds, Middelburg (23,4%) (2013: 23,4%)	222	248
	1.038	965

Het verloop van de post is als volgt:

	2014	2013
	€	€
Stand per 1 januari	965	1.086
Aandeel in het resultaat boekjaar	404	316
Af: ontvangen dividend	-331	-437
Stand per 31 december	1.038	965

Vorderingen op deelnemingen

Het verloop van de post is als volgt:

	2014	2013
	€	€
Stand per 1 januari	437	2.701
Verstrekkingsen	218	0
Aflossingen	0	-1.934
Niet-gerealiseerd resultaat	4	-330
Stand per 31 december	659	437

24 Vorderingen

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

Overige vorderingen

	31-12-2014	31-12-2013
	€	€
Dividendbelasting	63	37
Vorderingen uit assurantiebemiddeling	163	139
Vorderingen uit beleggingen	333	385
Diversen	0	3
	559	564

25 Overige activa

Materiële vaste activa

	31-12-2014	31-12-2013
	€	€
Informatieverwerkende apparatuur	3.035	1.798
Machines en inventaris	254	402
Andere vaste bedrijfsmiddelen	611	444
	3.900	2.644

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
	€	€	€	€
Boekwaarde per 1 januari	1.798	402	444	2.644
Investerings	2.112	0	390	2.502
Desinvesteringen	0	0	-204	-204
Afschrijvingen desinvesteringen	0	0	154	154
Afschrijvingen	-875	-148	-173	-1.196
Boekwaarde per 31 december	3.035	254	611	3.900
Aanschafwaarde	7.813	1.996	963	10.772
Cumulatieve afschrijvingen	-4.778	-1.742	-352	-6.872
Boekwaarde per 31 december	3.035	254	611	3.900

Liquide middelen

Onder de liquide middelen zijn eind 2014 geen deposito's opgenomen. Alle liquide middelen zijn direct opeisbaar.

26 Eigen vermogen

Algemene reserve

Het verloop van de algemene reserve is als volgt:

	2014	2013
	€	€
Stand per 1 januari	235.579	221.190
Resultaatbestemming boekjaar	22.990	12.512
Mutatie herwaarderingsreserve	310	1.877
Stand per 31 december	258.879	235.579

Van het totaalbedrag aan algemene reserve is € 1.061.000 wettelijke reserve ten behoeve van de geactiveerde immateriële vaste activa (2013: € 2.565.000).

Herwaarderingsreserve

Het verloop van de herwaarderingsreserve is als volgt:

	2014	2013
	€	€
Stand per 1 januari	1.897	3.774
Herwaardering via algemene reserve	-310	-1.877
Stand per 31 december	1.587	1.897

27 Voorzieningen

De voorzieningen hebben overwegend een langlopend karakter.

Voor belastingen

Deze voorziening is als volgt opgebouwd:

	31-12-2014	31-12-2013
	€	€
Belastinglatentie	6.281	5.207

28 **Schulden**

Schulden uit directe verzekeringen

	31-12-2014	31-12-2013
	€	€
Verzekeringnemers	35.718	34.874
Tussenpersonen	28	33
	35.746	34.907

Overige schulden

	31-12-2014	31-12-2013
	€	€
Crediteuren	1.158	324
Loonheffing	1.003	866
Pensioenen	343	431
Vennootschapsbelasting	1.517	297
Overige belastingen	14	14
Te betalen vakantiegeld	709	717
Transitorische posten en diverse schulden	509	834
	5.253	3.483

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 2014 € 343.414 (2013: € 390.414).

De gehele schuld voor pensioenen heeft voor het totale bedrag een looptijd tussen de één en vijf jaar.

TOELICHTING OP DE ENKELVOUDIGE WINST- EN VERLIESREKENING OVER 2014

De technische rekening per branche is al toegelicht op pagina 70.

29 **Bedrijfskosten**

De samenstelling is als volgt:

	2014	2013
	€	€
Acquisitiekosten	4.425	4.163
Personeelskosten	14.561	14.090
Afschrijvingen	2.701	3.377
Overige beheerskosten	6.495	5.519
Totaal bedrijfskosten	28.182	27.149
Toegerekend aan assurantiebemiddeling	-1.882	-1.807
Toegerekend aan product Rechtsbijstand	-1.600	0
Doorbelast aan Stichting Rechtsbijstand ZLM	-1.204	-2.508
	23.496	22.834

De samenstelling van de personeelskosten is als volgt:

	2014	2013
	€	€
Lonen en salarissen	9.136	8.595
Sociale lasten	1.498	1.286
Pensioenlasten	1.154	1.377
Overige personeelskosten	2.773	2.832
	14.561	14.090

Personeelsleden

In 2014 waren gemiddeld 176 personeelsleden op fulltimebasis werkzaam (2013: 165).

30 Opbrengst uit beleggingen

			in duizenden euro's	
	2014		2013	
	€	€	€	€
Resultaat deelnemingen	430		319	
Opbrengst overige beleggingen				
- Huuropbrengst terreinen en gebouwen	300		0	
- Liquide middelen/termijnbetaling	1.761		1.814	
	2.061		1.814	
Gerealiseerde winst op overige financiële beleggingen	10.663		9.598	
Niet-gerealiseerde winst op overige financiële beleggingen				
- Niet-gerealiseerde winst vorderingen op deelnemingen	4		0	
- Niet-gerealiseerde winst overige financiële beleggingen	14.771		9.795	
	14.775		9.795	
	27.929		21.526	

31 Beleggingslasten

			in duizenden euro's	
	2014		2013	
	€	€	€	€
Resultaat deelnemingen	369		1.489	
Beheerskosten en rentelasten	197		177	
Gerealiseerd verlies op beleggingen	3.183		792	
Niet-gerealiseerd verlies op beleggingen				
- Niet-gerealiseerd verlies vorderingen op deelnemingen	0		330	
- Niet-gerealiseerd verlies overige financiële beleggingen	1.463		5.873	
	1.463		6.203	
	5.212		8.661	

32 Toegerekende opbrengst beleggingen

			in duizenden euro's	
	2014		2013	
	€		€	
Toerekening aan de technische rekening	3.727		3.259	
Toerekening aan de niet-technische rekening	18.990		9.606	
	22.717		12.865	

33 Andere baten

De samenstelling is als volgt:

			in duizenden euro's	
	2014		2013	
	€		€	
Ontvangen provisie uit hoofde van assurantiebemiddeling	2.008		2.044	
Toegerekende bedrijfskosten	-1.882		-1.807	
	126		237	
Diversen	4.836		33	
	4.962		270	

Onder diversen is € 3,2 miljoen aan winstdeling op de in 2010 verkochte AOV-portefeuille opgenomen. Daarnaast € 1,6 miljoen correctie op assurantiebelasting 2013.

34 Andere lasten

De samenstelling is als volgt:

			in duizenden euro's	
	2014		2013	
	€		€	
Diversen	813		54	
	813		54	

Onder diversen is € 777.000 herverzekeringspremie rechtsbijstand voor de jaren 2007-2010 opgenomen.

OVERIGE GEGEVENS

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 2014

De directie stelt voor om de winst over 2014 ad € 22.990.000 toe te voegen aan de algemene reserve. Vooruitlopend op de vaststelling door de Algemene Ledenvergadering is dit voorstel al in de jaarrekening verwerkt.

CONTROLEVERKLARING VAN DE ONAFHANKELIJKE ACCOUNTANT

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

Verklaring over de jaarrekening 2014

Ons oordeel

Naar ons oordeel geeft de jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A. op 31 december 2014 en van het resultaat over 2014 in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 van het in Nederland geldende Burgerlijk Wetboek (BW).

Wat we hebben gecontroleerd

Wij hebben de jaarrekening 2014 van Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A. te Goes ('ZLM' of 'Onderlinge') gecontroleerd. De jaarrekening bestaat uit:

- de geconsolideerde en enkelvoudige balans per 31 december 2014;
- de geconsolideerde en enkelvoudige winst-en-verliesrekening over 2014 ; en
- de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en overige toelichtingen.

Het stelsel voor financiële verslaggeving dat is gebruikt voor het opmaken van de jaarrekening is Titel 9 Boek 2 BW.

De basis voor ons oordeel

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

Wij zijn onafhankelijk van Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A. zoals vereist in de Verordening inzake de onafhankelijkheid van accountants bij assurance-opdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

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

Onze controle-aanpak

Samenvatting

Wij ontwerpen onze controle-aanpak door het bepalen van materialiteit en het identificeren en inschatten van het risico van materiële afwijkingen in de jaarrekening. Wij besteden bijzondere aandacht aan die gebieden waar het management subjectieve schattingen heeft gemaakt, bijvoorbeeld bij significante schattingen waarbij veronderstellingen over toekomstige gebeurtenissen worden gemaakt die inherent onzeker zijn. Bij al onze controles besteden wij aandacht aan het risico van het doorbreken van de interne beheersingsmaatregelen door het management waaronder het evalueren van risico's op materiële afwijkingen als gevolg van fraude op basis van een analyse van mogelijke belangen van management.

Op basis van de aard van de Onderlinge hebben wij, in aanvulling op de kernpunten technische voorzieningen en beleggingen in onroerend goed, aandacht besteed aan het bestaan en de waardering van de beleggingen in aandelen en obligaties. Zoals toegelicht in noot 2.5 van de jaarrekening zijn deze beleggingen voornamelijk in een liquide markt genoteerd en bevatten hierdoor beperkte schattings-onzekerheid in de waardering.

Materialiteit

De reikwijdte van onze controle wordt beïnvloed door het toepassen van materialiteit. Ons controle-oordeel beoogt een redelijke mate van zekerheid te geven dat de jaarrekening geen afwijkingen van materieel belang bevat. Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van fraude of fouten en zijn materieel indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze, afzonderlijk of gezamenlijk, van invloed kunnen zijn op de economische beslissingen die gebruikers op basis van deze jaarrekening nemen.

Wij bepalen kwantitatieve grenzen voor materialiteit. Deze grenzen, als ook de kwalitatieve overwegingen daarbij, helpen ons om de aard, timing en omvang van onze controlewerkzaamheden te bepalen en om het effect van onderkende afwijkingen op ons oordeel te evalueren.

Op basis van onze professionele oordeelsvorming hebben wij de materialiteit voor de jaarrekening als geheel bepaald op € 1.300.000 (2013: € 1.187.500). De materialiteit is gebaseerd op 0,5% van het eigen vermogen. Wij hebben deze, algemeen geaccepteerde, benchmark toegepast op basis van onze analyse van de gemeenschappelijke informatiebehoeften van gebruikers van de jaarrekening. Op basis daarvan zijn wij van mening dat het eigen vermogen een belangrijk kengetal is voor de financiële prestaties van ZLM en een kengetal is dat door de jaren heen redelijk stabiel is. Wij hebben onze professionele oordeelsvorming toegepast in het bepalen van het percentage van de benchmark. NBA Handreiking 1104 hanteert als richtlijn 1-5% van het eigen vermogen. Gezien de hoogte van het eigen vermogen en de solvabiliteit van Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A. hebben wij ervoor gekozen om 0,5% te hanteren. Hierbij hebben wij rekening gehouden met de omvang van de significante posten in de jaar rekening zoals de beleggingen en technische voorzieningen.

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

Wij zijn met de raad van commissarissen overeengekomen dat wij aan de raad tijdens onze controle geconstateerde afwijkingen boven de € 130.000 (2013: € 118.750) rapporteren alsmede kleinere afwijkingen die naar onze mening om kwalitatieve redenen relevant zijn.

De reikwijdte van onze groepscontrole

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

Gegeven onze eindverantwoordelijkheid voor het oordeel zijn wij verantwoordelijk voor de aansturing van, het toezicht op en de uitvoering van de groepscontrole. In dit kader hebben wij de aard en omvang van de uit te voeren werkzaamheden voor de groepsonderdelen bepaald om te waarborgen dat we voldoende controlewerkzaamheden verrichten om in staat te zijn een oordeel te geven over de jaarrekening als geheel. Bepalend hierbij zijn de geografische structuur van de groep, de omvang en/of het risicoprofiel van de groepsonderdelen of de activiteiten, de bedrijfsprocessen en interne beheersingsmaatregelen en de bedrijfstak waarin ZLM opereert. Op grond hiervan hebben wij de groepsonderdelen geselecteerd waarbij een controle of beoordeling van de financiële informatie of specifieke posten noodzakelijk was.

De groepscontrole heeft zich specifiek gericht op de enkelvoudige vennootschap ZLM Verzekeringen daar deze vennootschap verantwoordelijk is voor ruim 99,5% van de totale activa en passiva van de geconsolideerde jaarrekening. De deelneming Stichting Rechtsbijstand ZLM hebben wij zelfstandig gecontroleerd en deelneming in VZ-Beheermaatschappij hebben wij niet betrokken in de controle van de geconsolideerde jaarrekening, gegeven het geringe belang van deze deelneming. Wij hebben de rapportage van deze deelneming ontvangen en aangesloten met de financiële administratie van ZLM en wij hebben de post liquide middelen van deze entiteit zelfstandig gecontroleerd.

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

De kernpunten van onze controle

In de kernpunten van onze controle beschrijven wij zaken die naar ons professionele oordeel het meest belangrijk waren tijdens de controle van de jaarrekening. De kernpunten hebben wij met de raad van commissarissen gecommuniceerd, maar vormen geen volledige weergave van alle risico's en punten die wij tijdens onze controle hebben geïdentificeerd en hebben besproken. Wij hebben de kernpunten beschreven met daarbij een samenvatting van de op deze punten door ons uitgevoerde werkzaamheden. Wij hebben onze controlewerkzaamheden met betrekking tot deze kernpunten bepaald in het kader van de jaarrekeningcontrole als geheel. Onze bevindingen ten aanzien van individuele kernpunten moeten in dat kader worden gezien en niet als afzonderlijke oordelen over deze kernpunten.

Kernpunten	Onze controlewerkzaamheden op de kernpunten
<i>Onzekerheden in de waardering van technische voorzieningen voor schadeverzekeringen</i>	
Wij verwijzen naar toelichting 10 van de jaarrekening voor de gerelateerde toelichtingen.	We hebben de werking van de interne beheersingsmaatregelen met betrekking tot de waardering van technische voorzieningen en de betrouwbaarheid van de daartoe gebruikte basisgegevens getest.
De berekening van de technische voorziening (€ 84.389.000) is complex en bevat significante schattingen, gebaseerd op aannames over de financiële afwikkeling van gemelde en nog niet gemelde schade en ervaringscijfers afkomstig van historische gegevens zoals deze afgeleid zijn uit schadedriehoeken.	Onze controlewerkzaamheden bestaan onder andere uit het beoordelen van de berekende voorziening door de externe actuaar. We hebben de deskundigheid, objectiviteit en onafhankelijkheid van deze actuaar onderzocht. Wij hebben de gebruikte veronderstellingen kritisch onderzocht, gebruikmakend van PwC's actuariële experts. Hierbij hebben we met name aandacht besteed aan de aannames rondom verwachte uitloopresultaten op basis van schadedriehoeken.
Het management van ZLM heeft de toereikendheid van de technische voorzieningen vastgesteld door kwantitatieve en kwalitatieve analyses.	We hebben de procedures van de organisatie getest met betrekking tot de te verwachten totale uitkeringen. Deze procedures zijn door ZLM ingericht om de tijdige, juiste en volledige verantwoording van de schadeclaim bij binnenkomst van de schademelding te waarborgen. We hebben tevens een deelwaarneming verricht op schadereserveringen. Daarnaast hebben we de toereikendheid van de toelichtingen in de jaarrekening en de daarbij behorende toereikendheidstoets daarop gecontroleerd.

Kernpunten	Onze controlewerkzaamheden op de kernpunten
<i>Onzekerheden in de waardering van beleggingen in terreinen en gebouwen die tegen reële waarde zijn gewaardeerd</i> Wij verwijzen naar toelichting 2.5 en 5 van de jaarrekening voor de gerelateerde toelichtingen. De beleggingen in terreinen en gebouwen zijn tegen reële waarde gewaardeerd (€ 8.110.000) en betreft het eigen pand waaruit ZLM zijn activiteiten uitvoert. De directie gebruikt externe taxateurs om de waarde van het vastgoed-object te bepalen. Het vastgoed wordt minimaal één keer in de vijf jaar getaxeerd, tenzij zich omstandigheden voordoen die eerdere taxatie nodig maken. In de tussenliggende jaren wordt, zoals toegelicht in noot 2.5 van de jaarrekening, de waardering jaarlijks aangepast op basis van indexatie. De indexatie is mede gebaseerd op prijsontwikkelingen in de markt die ontleend zijn aan publieke marktgegevens. De taxatiewaardes zijn gebaseerd op waarderingsmodellen. Aangezien nauwelijks representatieve transacties in de markt plaatsvinden, is er sprake van schattingsonzekerheden in de taxaties.	In onze analyse van de waardering van de terreinen en gebouwen hebben wij onder andere vastgesteld dat de externe taxateur objectief, onafhankelijk en vakbekwaam is en getoetst of de data die ten grondslag ligt aan de taxatie betrouwbaar zijn. Wij hebben de aannames die de directie heeft gemaakt ten aanzien van de waardeontwikkeling vanaf taxatiedatum getoetst door de gebruikte marktgegevens te vergelijken met andere publieke marktgegevens.

Verantwoordelijkheden van de directie en de raad van commissarissen

De directie is verantwoordelijk voor:

- het opmaken en het getrouw weergeven van de jaarrekening en voor het opstellen van het directieverslag, beide in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW, en voor
- een zodanige interne beheersing die de directie noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude.

Bij het opmaken van de jaarrekening moet de directie afwegen of de vennootschap in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van het genoemde verslaggevingsstelsel moet de directie de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij de directie het voornemen heeft om de vennootschap te liquideren of de bedrijfsactiviteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is. De directie moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de vennootschap haar bedrijfsactiviteiten kan voortzetten, toelichten in de jaarrekening.

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

Onze verantwoordelijkheid voor de controle van de jaarrekening

Onze verantwoordelijkheid is het zodanig plannen en uitvoeren van een controleopdracht dat wij daarmee voldoende en geschikte controle-informatie verkrijgen voor het door ons af te geven oordeel. Onze controle is uitgevoerd met een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle fouten en fraude ontdekken.

Een meer gedetailleerde beschrijving van onze verantwoordelijkheden is opgenomen in de bijlage bij ons rapport.

Verklaring betreffende overige door wet- en regelgeving gestelde vereisten

Verklaring betreffende directieverslag en de overige gegevens

Wij vermelden op basis van de wettelijke verplichtingen onder Titel 9 Boek 2 BW (betreffende onze verantwoordelijkheid om te rapporteren over het directieverslag en de overige gegevens):

- dat wij geen tekortkomingen hebben geconstateerd 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 door Titel 9 Boek 2 BW vereiste overige gegevens zijn toegevoegd;
- dat het jaarverslag, voor zover wij dat kunnen beoordelen, verenigbaar is met de jaarrekening.

Onze benoeming

Wij zijn in 2007 benoemd als externe accountant van Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A. door de raad van commissarissen volgend het besluit van de algemene ledenvergadering dat jaarlijks is herbevestigd door de leden. Wij zijn nu voor een onafgebroken periode van 8 jaar accountant van de vennootschap.

Rotterdam, 19 mei 2015
PricewaterhouseCoopers Accountants N.V.

drs. M.P.A. Corver RA

Bijlage bij onze controleverklaring over de jaarrekening 2014 van Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A.

In aanvulling op wat is vermeld in onze controleverklaring hebben wij in deze bijlage onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening nader uiteengezet en toegelicht wat een controle inhoudt.

De verantwoordelijkheden van de accountant voor de controle van de jaarrekening

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze doelstelling is om een redelijke mate van zekerheid te verkrijgen dat de jaarrekening vrij van materiële afwijkingen als gevolg van fouten of fraude is. Onze controle bestond onder andere uit:

- het identificeren en inschatten van de risico's dat de jaarrekening afwijkingen van materieel belang bevat als gevolg van fouten of fraude, het in reactie op deze risico's bepalen en uitvoeren van controlewerkzaamheden en het verkrijgen van controle-informatie die voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel. Bij fraude is het risico dat een afwijking van materieel belang niet ontdekt wordt groter dan bij fouten. Bij fraude kan sprake zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, het opzettelijk nalaten transacties vast te leggen, het opzettelijk verkeerd voorstellen van zaken of het doorbreken van de interne beheersing;
- het verkrijgen van inzicht in de interne beheersing die relevant is voor de controle met als doel controlewerkzaamheden te selecteren die passend zijn in de omstandigheden. Deze werkzaamheden hebben niet als doel om een oordeel uit te spreken over de effectiviteit van de interne beheersing van de entiteit;
- het evalueren van de geschiktheid van de gebruikte grondslagen voor financiële verslaggeving en het evalueren van de redelijkheid van schattingen door de directie en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan;
- het vaststellen dat de door de directie gehanteerde continuïteitsveronderstelling aanvaardbaar is. Tevens op basis van de verkregen controle-informatie vaststellen of er gebeurtenissen en omstandigheden zijn waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of de entiteit zijn bedrijfsactiviteiten in continuïteit kan voortzetten. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om aandacht in onze controleverklaring te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een onderneming haar continuïteit niet langer kan handhaven;
- het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen en het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

Wij communiceren met de raad van commissarissen onder andere over de geplande reikwijdte en timing van de controle en over de significante bevindingen die uit onze controle naar voren zijn gekomen, waaronder eventuele significante tekortkomingen in de interne beheersing.

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

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