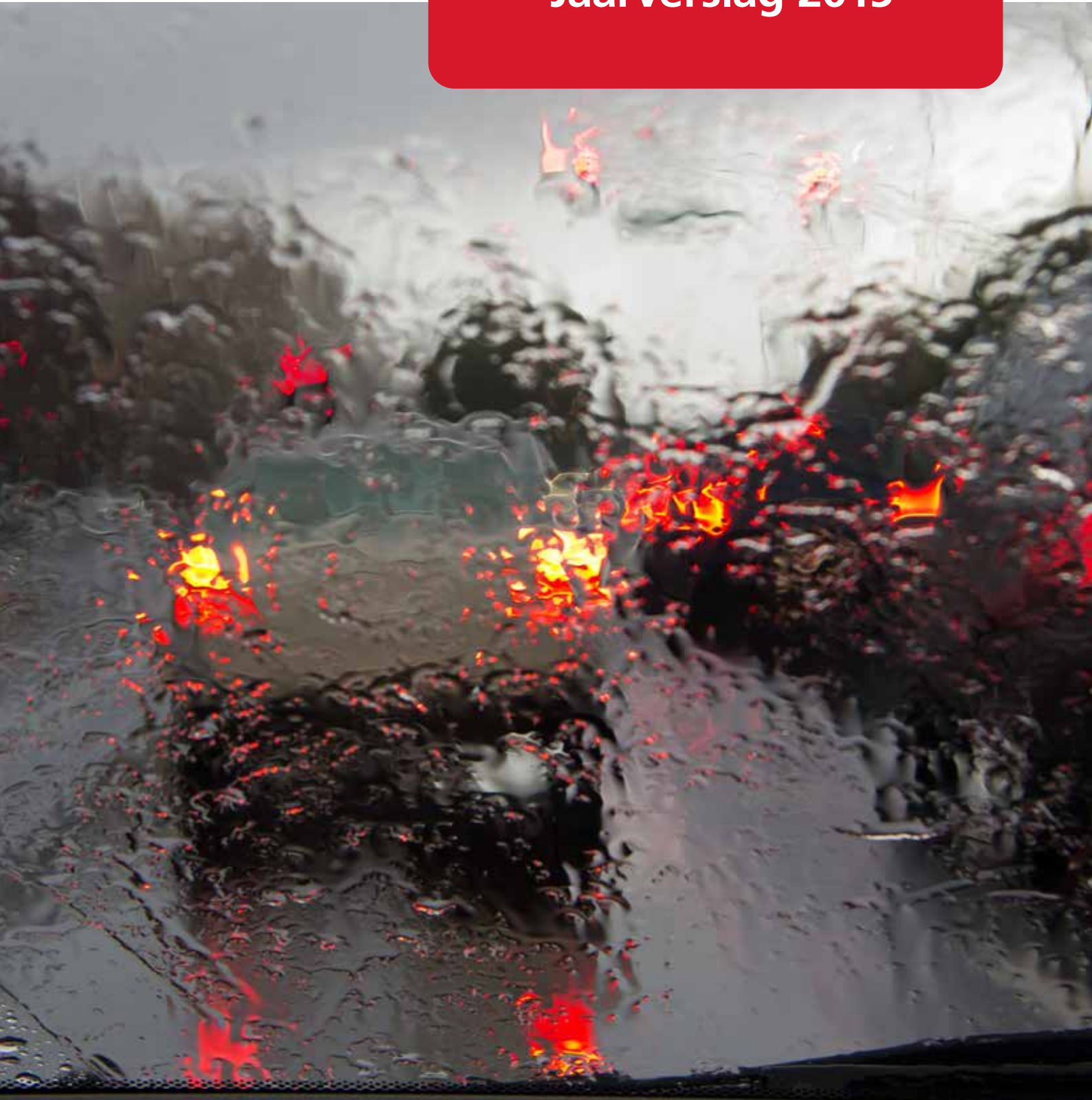


# Jaarverslag 2015



## INHOUD

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Advies van de Raad van Commissarissen</b>                          | <b>5</b>  |
| <b>Kerncijfers</b>  | <b>6</b>  |
| <b>Personalia</b>   | <b>9</b>  |
| <b>Verslag van de directie</b>  | <b>12</b> |
| <b>Financiële resultaten</b>  | <b>14</b> |
| <b>Risicomanagement</b>   | <b>20</b> |
| <b>Verslag van de Raad van Commissarissen</b>                         | <b>26</b> |
| <b>Algemene Ledenvergadering</b>                                      | <b>31</b> |
| <b>Organisatieschema</b>  | <b>32</b> |
| <b>Jaarrekening</b>   | <b>34</b> |
| Geconsolideerde balans per 31 december 2015                           | 34        |
| Geconsolideerde winst- en verliesrekening over 2015                   | 36        |
| Geconsolideerd kasstroomoverzicht 2015                                | 38        |
| Toelichting op de geconsolideerde balans en winst- en verliesrekening | 40        |
| Toelichting op de geconsolideerde balans per 31 december 2015         | 48        |
| Toelichting op de geconsolideerde winst- en verliesrekening 2015      | 64        |
| Enkelvoudige balans per 31 december 2015                              | 72        |
| Enkelvoudige winst- en verliesrekening over 2015                      | 74        |
| Toelichting op de enkelvoudige balans per 31 december 2015            | 76        |
| Toelichting op de enkelvoudige winst- en verliesrekening over 2015    | 78        |
| <b>Overige gegevens</b>   | <b>81</b> |
| Statutaire regeling resultaatbestemming                               | 81        |
| Voorstel resultaatbestemming 2015                                     | 81        |
| Controleverklaring van de onafhankelijke accountant                   | 81        |

### **Thema 2015: het weer**

Storm, regen, hagel, ijzel, onweer en sneeuw. We hebben er allemaal mee te maken gehad in 2015. Vooral de vele stormen en de grote hoeveelheden neerslag hadden vele 'weerschades' aan auto's en woonhuizen tot gevolg. Een teken van klimaatverandering? In dit jaarverslag leest en ziet u er meer over.

## 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 2015. 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 2015 en het resultaat over het boekjaar 2015 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, 30 mei 2016

**ZLM VERZEKERINGEN, OPGERICHT 1 JANUARI 1951**

Cereshof 2, 4463 XH Goes

Postbus 70, 4460 BA Goes

## KERNCIJFERS

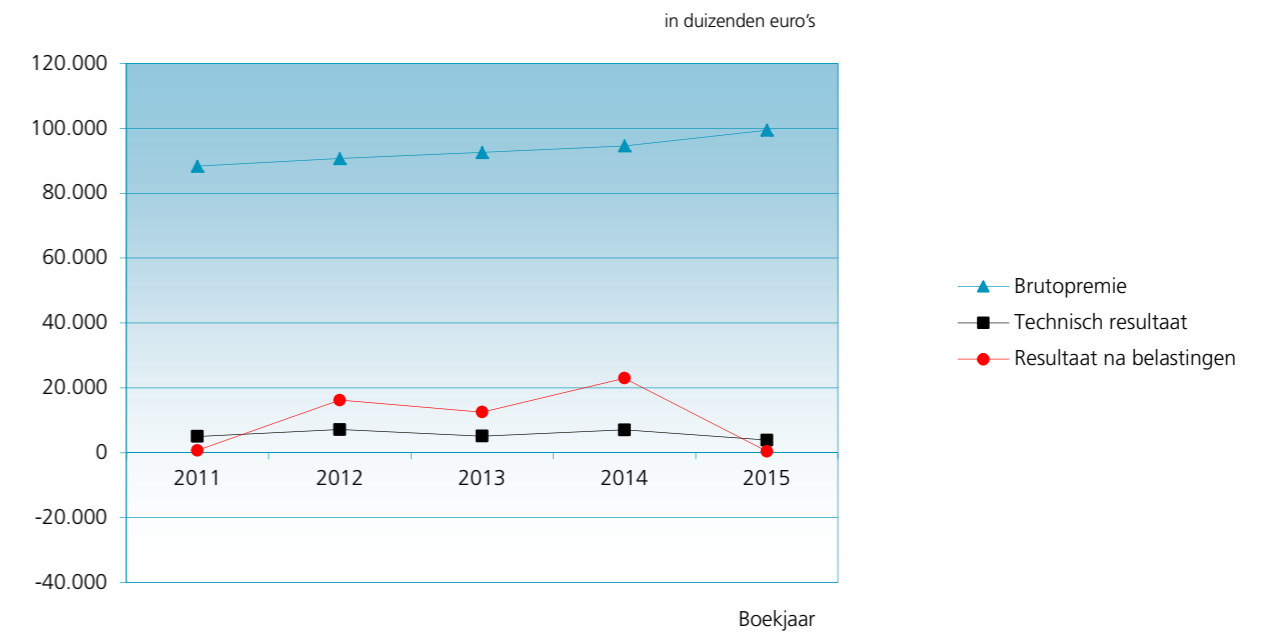
op basis van de geconsolideerde jaarrekening  
in duizenden euro's

|   | 2015           | 2014    | 2013    | 2012    | 2011    |
|---|----------------|---------|---------|---------|---------|
| <b>Brutopremies</b>   | <b>99.455</b>  | 94.613  | 92.592  | 90.720  | 88.319  |
| <b>Resultaat technische rekening</b>  | <b>3.892</b>   | 7.045   | 5.094   | 7.123   | 5.008   |
| <b>Resultaat na belastingen</b>   | <b>413</b>     | 22.990  | 12.512  | 16.191  | 707     |
| <b>Eigen vermogen</b>   | <b>260.879</b> | 260.466 | 237.476 | 224.964 | 208.773 |
| <b>Technische voorzieningen</b>   | <b>91.863</b>  | 93.216  | 93.155  | 93.097  | 96.309  |
| <b>Beleggingen</b>  | <b>340.178</b> | 335.356 | 311.157 | 301.131 | 277.121 |
| <b>Solvabiliteitsratio Wft</b>  | <b>1539,3%</b> | 1591,2% | 1517,4% | 1450,0% | 1365,1% |
| <b>Solvabiliteitsratio Solvency II</b>  | <b>399%</b>    | 379%    | 378%    | 400%    | 432%    |
| <b>Schaderatio</b>  | <b>69,4%</b>   | 70,0%   | 70,0%   | 66,2%   | 71,9%   |
| <b>Combined ratio</b><br>(schade eigen rekening +<br>bedrijfskosten/verdiende premie) | <b>96,4%</b>   | 98,1%   | 97,9%   | 96,6%   | 101,6%  |
| ZLM enkelvoudig   | <b>94,9%</b>   | 96,1%   | 96,1%   | 95,2%   | 100,7%  |
| <b>Resultaat technische rekening<br/>in % verdiende premie</b>                        | <b>4,1%</b>    | 6,1%    | 5,8%    | 8,4%    | 6,0%    |
| ZLM enkelvoudig   | <b>5,6%</b>    | 9,2%    | 7,6%    | 9,8%    | 6,9%    |

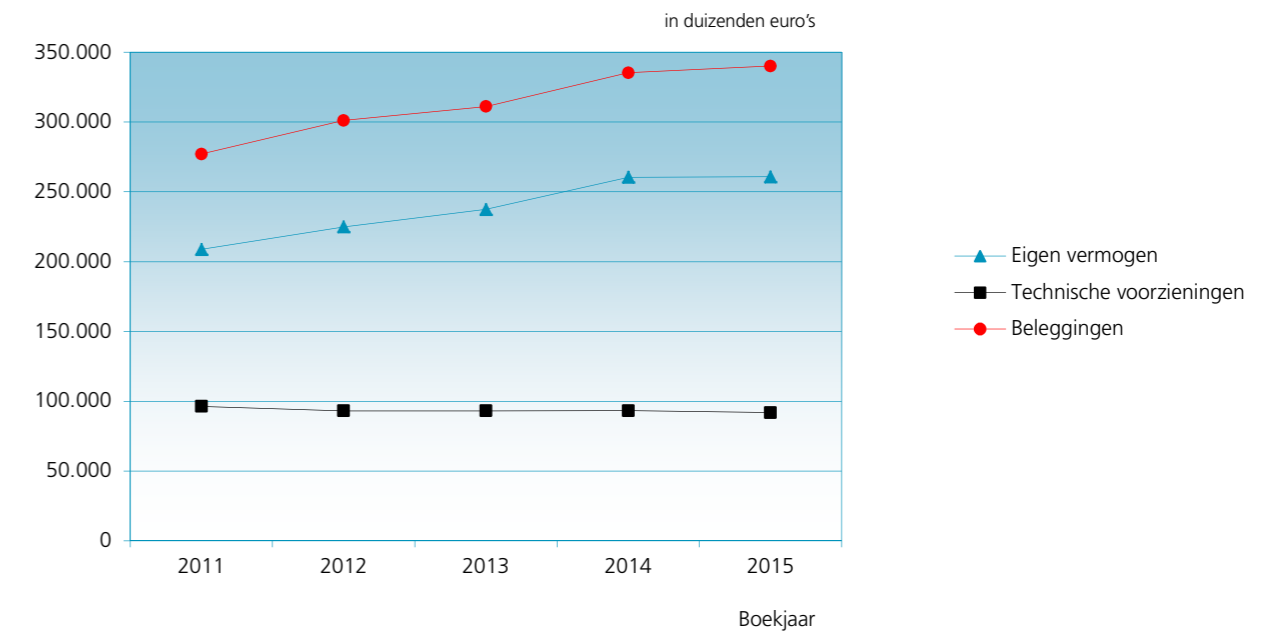
| <b>Medewerkers</b>  |            |     |     |     |     |
|---------------------|------------|-----|-----|-----|-----|
| - ZLM in personen*  | <b>214</b> | 200 | 189 | 189 | 185 |
| - ZLM in mensjaren* | <b>188</b> | 176 | 165 | 164 | 157 |

\* inclusief Stichting Rechtsbijstand ZLM

### ONTWIKKELING BRUTOPREMIES EN RESULTATEN



### ONTWIKKELING EIGEN VERMOGEN, TECHNISCHE VOORZIENINGEN EN BELEGGINGEN





## Hagel

Net als in 2011 was er veel schade door hagel. Eind augustus 2015 raakten meer dan 2.000 auto's en 1.000 woonhuizen van ZLM klanten beschadigd door hagel. De buien trokken over delen van Zeeland en de noordelijke helft van Noord Brabant. De totale schade bedroeg ruim € 4.000.000,-.

## 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. In het najaar van 2014 is zij een eigen adviesbedrijf begonnen. Volgens rooster is mevrouw De Koeijer in het jaar 2019 aftredend en niet meer 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 2019 aftredend en herkiesbaar.
- De heer drs. E.M.H. Resink RC (1962)  
De heer Resink is bedrijfseconoom en Register Controller. Hij is vanaf 1989 tot 2016 werkzaam geweest bij de ING in verschillende functies, waaronder international program manager Risk & Compliance (NN Group), directeur ING Pensioencommunicatie, directeur Productmanagement en Kenniscentrum Verzekeringen (RVS), directeur Sales Center (RVS), hoofd Personeel & Organisatie (RVS) en diverse controllersfuncties (ING Bank). Bij RVS Verzekeringen maakte de heer Resink 10 jaar onderdeel uit van het directie-management team. In 2016 vervult de heer Resink een interim-functie bij Aegon Nederland op het gebied van Risk & Compliance. Volgens rooster is de heer Resink in 2019 aftredend en herkiesbaar.
- 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 De Kater 6 juni 2011, voor mevrouw Westdijk 21 juni 2012 en voor de heer Resink 18 juni 2015.

Mevrouw De Koeijer en de heer Resink zijn per 19 maart 2009 respectievelijk 17 september 2015 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 tot 1 januari 2016

De heer M.C. (Marinus) Schroevers, directeur Verzekeringszaken in 2015 en algemeen directeur vanaf 1 januari 2016

De heer drs. O.W.A. (Oscar) Monshouwer, directeur Verzekeringszaken vanaf 1 januari 2016

Bram de Jonge (1951) is jurist en na een korte loopbaan bij de rijksoverheid sinds 1981 werkzaam in de verzekeringsbedrijfstak, eerst bij het Verbond van Verzekeraars en vanaf 1990 tot 1994 bij Klaverblad Verzekeringen in Zoetermeer. Van 1 januari 1994 tot 1 januari 2016 was hij algemeen directeur bij ZLM.

Zijn takenpakket binnen de directie betrof:

- Financiën en Facilitaire zaken
- Personeelszaken
- Juridische zaken
- Kwaliteit
- Compliance en risicomanagement.

Vanuit zijn directiefunctie bij ZLM bekleedde Bram de Jonge enkele nevenfuncties:

- Voorzitter van de Raad van Bestuur 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. Sinds 2010 was hij verantwoordelijk voor alle operationele activiteiten, namelijk:

- Advies & Acceptatie
- Schade
- Stichting Rechtsbijstand
- Informatiemanagement
- Ook de afdeling Marketing & Communicatie viel onder zijn verantwoordelijkheid.

Met ingang van 1 januari 2016 is hij algemeen directeur. Zijn takenpakket binnen de directie bestaat vanaf die datum uit:

- Financiën en Facilitaire zaken
- Personeelszaken
- Juridische zaken
- Kwaliteit
- Compliance en risicomanagement
- Informatiemanagement.

Vanuit zijn directiefunctie bij ZLM bekleedt Marinus Schroevers nog een aantal nevenfuncties:

- Voorzitter van de Raad van Bestuur van Zeeuws Participatie Fonds
- Bestuurslid van Personenschade Instituut Verzekeraars (PIV)
- Lid van de Raad van Advies van Hogeschool Zeeland, afdeling Management en Economie
- Lid van het Platform Mobiliteit van het Verbond van Verzekeraars.

Oscar Monshouwer (1971) is bedrijfseconoom en sinds 1996 werkzaam in de financiële branche. Binnen ING Groep vervulde hij diverse managementfuncties bij onder andere ING Bank en Nationale-Nederlanden. In 2010 trad hij in dienst bij DLL (De Lage Landen) waar hij internationaal verantwoordelijk was voor de ontwikkeling en distributie van verzekeringsproducten. Oscar Monshouwer is per 1 januari 2016 in dienst getreden als directeur Verzekeringszaken en is in deze rol verantwoordelijk voor alle lijnactiviteiten binnen ZLM:

- Advies & Acceptatie
- Schade
- Stichting Rechtsbijstand
- Ook de afdeling Marketing & Communicatie valt onder zijn verantwoordelijkheid.

Vanuit zijn directiefunctie bij ZLM bekleedt Oscar Monshouwer nog een aantal nevenfuncties:

- Voorzitter van het bestuur van Stichting Rechtsbijstand ZLM (SRB)
- Bestuurslid van Stichting Incident Management Nederland.

#### **MANAGEMENTTEAM**

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

De heer J.A.C. Adriaanse RA, afdelingshoofd Financiën en Facilitair, 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, afdelingshoofd Marketing & Communicatie, bestuurslid SRB

#### **BELEGGINGSCOMMISSIE**

De heer mr. A.J. de Jonge (tot 1 januari 2016, voorzitter)

De heer J.A.C. Adriaanse RA

De heer drs. O.W.A. Monshouwer (vanaf 1 januari 2016)

De heer M.C. Schroevers (voorzitter, vanaf 1 januari 2016)

De heer dr. A. van Vliet (extern adviseur)

#### **ONAFHANKELIJKE ACCOUNTANT**

PricewaterhouseCoopers Accountants NV, Rotterdam

### 2015: EEN NIEUWE DIRECTIE

Het jaar 2015 stond in het teken van het vormen van een nieuwe directie: Bram de Jonge is per 1 mei 2016 met pensioen gegaan. Per 1 januari 2016 vormen Marinus Schroevers en Oscar Monshouwer de nieuwe directie. Een vertrouwd gezicht en een heel nieuw gezicht. Die mix moet garant staan voor het goede behouden en tegelijk ook zoeken naar vernieuwing.

### HET GOEDE BEHOUDEN

Voor de zesde keer op een rij ontving ZLM de titel van Beste Schadeverzekeraar van Nederland. Klanten tevreden maken, dat willen we niet alleen zeggen, maar ook echt doen. Velen vragen zich af hoe wij dat toch steeds waarmaken? Om dat te ontdekken hebben we eens goed gekeken naar wat wij nu anders doen dan andere bedrijven/verzekeraars. En wat dan het meest in het oog springt, is dat wij geen kwantitatieve doelstellingen op het gebied van groei, omzet en winst kennen. Een verzekeraar zonder winstdoelstellingen? En zonder groeipercentages? Inderdaad, en zou juist dit nu niet de crux zijn van onze resultaten? Groei is voor ons geen doel, maar een gevolg. We willen de medewerkers de ruimte en tijd geven om aandacht aan de klant te geven.

Veel bedrijven richten hun proces in op basis van efficiency. En een scheiding tussen front- en backoffice kan best efficiënt zijn, maar wordt een klant er beter van? En een bandje met keuzemogelijkheden kan ook efficiënt overkomen, maar welke klant ergert zich er niet aan? Nog los van de vraag of efficiency niet vaak een dekmantel is voor kostenbesparingen die nodig zijn om winst te realiseren.

### VERNIEUWINGEN

We zijn ons er terdege van bewust dat rusten op onze lauweren het begin van het einde is. Daarom blijven we steeds alert op ontwikkelingen en blijven we nadenken over verbeteringen en vernieuwingen in onze dienstverlening. Daartoe daagt de omgeving ons ook wel uit. Immers, het consumentengedrag en de klantbehoefte zijn aan verandering onderhevig.

### KLIMAATVERANDERING

Als we kijken naar de financiële cijfers van dit jaar, zien we dat het resultaat behoorlijk te lijden heeft onder de vele 'weerschades': schade aan auto's en woonhuizen als gevolg van de vele stormen en de grote hoeveelheden neerslag. Het jaar 2015 kenmerkte zich door veel stormen. Zou het klimaat dan inderdaad veranderen? Hoewel de meningen hierover nog wel verschillen, worden de tekenen van verandering steeds meer zichtbaar. De temperatuur stijgt, evenals de zeespiegel, de neerslag wordt intensiever, en het aantal stormen neemt aantoonbaar toe. Veranderingen die ook om een antwoord van de verzekeringssector vragen. Daarom houden wij een pleidooi, ook richting overheid, om haast te maken met een privaat-publieke oplossing om het overstromingsrisico verzekeraar te maken.

### TECHNOLOGISCHE ONTWIKKELINGEN

Een andere uitdaging die op de verzekeringssector afkomt is de ontwikkeling van de technologie. In ons vorige jaarverslag besteedden we hier al aandacht aan, maar dit keer richten wij ons op een ontwikkeling in de slipstream hiervan: de enorme hoeveelheid data die beschikbaar komt. Het ene symposium is nog maar net voorbij, of een ander congres dient zich alweer aan: Big Data. Een van de meest gevraagde beroepen op dit moment is die van data-analist. Want met die enorme hoeveelheden data kunnen we precies uitzoeken wat bij iemand past. Het klinkt geweldig, maar overzien we de consequenties voldoende? Denk aan de gevolgen voor onze privacy, maar met name ook de vraag of het solidariteitsbeginsel niet in zijn fundamenten wordt aangetast. Want verzekeren is een kwestie van solidariteit: we leggen met z'n allen wat geld opzij, om een grote schade te vergoeden, die we niet alleen zouden kunnen betalen. Natuurlijk betaalt iemand met een vrijstaande villa meer premie dan de eigenaar van een rijtjeshuis, maar waarom zou iemand op huisnummer 27a meer moeten betalen dan degene op huisnummer 27b? Daar zou best een reden voor kunnen zijn, maar willen we zo ver gaan in het differentiëren van premie? ZLM Verzekeringen is een Onderlinge verzekeringsmaatschappij. Het woord zegt het al: onder elkaar, over en weer, met elkaar. En dan accepteren we dat we niet allemaal hetzelfde zijn, maar dat we wel zorg voor elkaar hebben.

### MEDEWERKERSTEVREDENHEID

Die zorg voor elkaar willen we ook graag onder onze medewerkers zien. In 2014 zijn we nog uitgeroepen tot Beste Werkgever van Nederland (in de categorie tot 1000 medewerkers). We zijn dat geworden omdat we de hoogste scores hadden in een medewerkerstevredenheidsonderzoek dat door Effectory was uitgevoerd. Toch gaf dat onderzoek ons voldoende punten om in 2015 mee aan de slag te gaan. We zijn een bedrijf met een familiecultuur, maar lopen daardoor wel het risico dat we niet altijd alles open tegen elkaar durven zeggen. Daarom is er in 2015 intensief gewerkt aan dit onderdeel. Om ons hiervoor goed de tijd te geven, hebben we in 2015 geen tevredenheidsonderzoek onder de medewerkers uitgevoerd. In 2016 zal dit onderzoek wel plaatsvinden.

### RESULTAAT...?

Zullen we dan weer Beste Werkgever van Nederland worden? Eigenlijk vinden we dat niet het belangrijkste. We willen wel dat medewerkers zich thuis voelen bij ZLM, dat ze met passie en bevoegdheid hun werk doen. Dat vinden we belangrijker dan allerlei prijzen, die zijn meer 'bijvangst'. Want uiteindelijk gaat het allemaal om mensen: de klant, de medewerker, onze relaties. Als we als sector ook eens wat meer de mens achter de cijfers gingen zien, dan zou de verzekeringssector eindelijk eens dat verlangde vertrouwen weer terugkrijgen. Dan is het pas echt verdiend!

Goes, 30 mei 2016

Bram de Jonge (tot 1 januari 2016)  
Marinus Schroevers  
Oscar Monshouwer (vanaf 1 januari 2016)

## FINANCIËLE RESULTATEN

### ALGEMEEN

Het boekjaar 2015 is afgesloten met een positief nettoresultaat van € 0,413 miljoen. Dit resultaat is ruim € 22,5 miljoen lager dan het resultaat over 2014. Deze daling wordt veroorzaakt door een lager technisch resultaat van € 3,1 miljoen en een lager resultaat van de niet-technische rekening van € 27,5 miljoen. Een belangrijke verklaring hiervoor is de € 65-actie: bijna € 12 miljoen wordt uitbetaald aan onze leden. Over 2015 is een bedrag van € 0,2 miljoen aan vennootschapsbelasting te vorderen terwijl over 2014 € 7,6 miljoen belasting verschuldigd was.

Het jaar 2015 was met een resultaat technische rekening van € 5,2 miljoen (enkelvoudig) een mooi verzekeringsjaar. Dit heeft geleid tot de in onderstaande tabel opgenomen schaderatio's en netto combined ratio's.

|                      | Schaderatio |       | Combined ratio |        |
|----------------------|-------------|-------|----------------|--------|
|                      | 2015        | 2014  | 2015           | 2014   |
| Ongevallen en ziekte | 39,6%       | 12,8% | 65,7%          | 39,4%  |
| Motorrijtuigen WA    | 72,5%       | 74,3% | 97,3%          | 99,7%  |
| Motorrijtuigen Casco | 74,6%       | 71,9% | 99,7%          | 97,7%  |
| Brand                | 66,8%       | 72,3% | 93,5%          | 99,6%  |
| Overige branches     | 55,2%       | 75,5% | 82,8%          | 104,1% |

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

De niet-technische rekening laat in 2015, een negatief resultaat van € 3,7 miljoen zien.

In de volgende paragrafen gaan we nader in op het technisch resultaat. Hierbij volgen we, tenzij anders vermeld, de geconsolideerde jaarrekening 2015.

### TECHNISCH RESULTAAT

De ontwikkeling van het technisch resultaat (resultaat schadeverzekering) ten opzichte van 2014 vertoont het volgende beeld (enkelvoudig):

in duizenden euro's

| Technisch resultaat  | 2015  | 2014  | mutatie |
|----------------------|-------|-------|---------|
|                      | €     | €     | €       |
| Ongevallen en ziekte | 1.595 | 3.034 | -1.439  |
| Motorrijtuigen WA    | 1.270 | 2.530 | -1.260  |
| Motorrijtuigen Casco | 134   | 1.107 | -973    |
| Brand                | 1.199 | 560   | 639     |
| Overige branches     | 1.047 | 17    | 1.030   |
|                      | 5.245 | 7.248 | -2.003  |

### BATEN

De totale baten stegen in 2015 met € 0,9 miljoen ten opzichte van 2014 tot € 94,6 miljoen. De verdiende premie eigen rekening is ten opzichte van 2014 met 4,7% toegenomen. De aan de technische rekening toegerekende beleggingsopbrengsten zijn € 3,3 miljoen lager dan in 2014. In 2015 is er toegerekend op basis van een rentepercentage van 0,25%, in 2014 was dit 2,0%.

In 2015 heeft een omzetting plaatsgevonden van veel OVI's naar SVI's. De SVI geeft een betere dekking. De premie is ook verlaagd. Het aantal SVI-polissen is met 95.484 toegenomen tot 149.374.

De verdiende premie van de branches Motorrijtuigen WA en Casco samen stijgt met 4,4% ten opzichte van 2014, WA stijgt met € 1,6 miljoen terwijl Casco met € 1,1 miljoen toeneemt. Deze stijging komt door groei van de portefeuille en door premieaanpassing bij landbouwwerktuigen en caravans. Daarnaast is 2015 het eerste jaar waarin we bromfiets voor eigen rekening en risico voeren. Dit betekent een extra premievolume van € 1,3 miljoen. Het aantal verzekerde voertuigen steeg in 2015 met 2,5% tot 262.877. Het aantal WA-dekkingen nam toe met 2,8%. Het aantal cascodekkingen steeg met 6,3%. Dit komt volledig door de groei bij beperkt casco. De bonus-maluskorting is procentueel in 2015 gelijk gebleven ten opzichte van 2014. De herverzekeringpremie is voor zowel WA als Casco op hetzelfde niveau als in 2014.

De branche Brand laat in 2015 een groei van de verdiende premie zien van 6,0%. De aanhoudende groei van het aantal polissen Woonhuis en Inboedel zorgt voor een stijging van de brutopremie. De premies zijn in 2015 niet geïndexeerd. De herverzekeringpremie voor Woonhuis en Inboedel is nagenoeg gelijk gebleven.

De verdiende premie van de categorie Overige branches, die bestaat uit de AVP (aansprakelijkheidsverzekering particulieren) en de rechtsbijstandsverzekering, laat een stijging zien van 11,8%. Dit komt met name door een aanpassing in de premiestelling voor AVP. Vanaf 1 mei 2015 is er onderscheid gemaakt tussen een polis voor gezinnen of alleenstaanden.

Opnieuw was het bedrag aan pakketkorting hoger dan vorig jaar. In 2015 ontvingen 107.117 klanten, 6.580 meer dan in 2014, een bedrag van in totaal € 6,3 miljoen aan pakketkorting.

De ontwikkeling van de verdiende premie 2015 ten opzichte van 2014 vertoont het volgende beeld:

in duizenden euro's

| Verdiende premies    | 2015   | 2014   | mutatie |       |
|----------------------|--------|--------|---------|-------|
|                      | €      | €      | €       | %     |
| Ongevallen en ziekte | 4.597  | 4.799  | -202    | -4,2% |
| Motorrijtuigen WA    | 36.347 | 34.662 | 1.685   | 4,9%  |
| Motorrijtuigen Casco | 29.692 | 28.590 | 1.102   | 3,9%  |
| Brand                | 17.549 | 16.556 | 993     | 6,0%  |
| Overige branches     | 5.925  | 5.302  | 623     | 11,8% |
|                      | 94.110 | 89.909 | 4.201   | 4,7%  |



## LASTEN

De schadelast en de bedrijfskosten zijn in totaal € 2,9 miljoen hoger dan in het jaar 2014. De schade eigen rekening is met € 65,3 miljoen € 2,4 miljoen hoger dan in 2014. De schaderatio is op totaalniveau echter verbeterd en komt uit op 69,4% (2014: 69,9%)

De schadelast is voor Motorrijtuigen WA € 0,5 miljoen hoger en voor Casco € 1,5 miljoen hoger dan in 2014. De schadefrequentie Motorrijtuigen is gestegen naar 15,8% ten opzichte van 14,6% in 2014. In augustus heeft een hagelcalamiteit plaatsgevonden. De totale last van deze calamiteit bedraagt, na aandeel herverzekering, voor de branche Motorrijtuigen € 1,8 miljoen.

De branche Brand kent ten opzichte van 2014 een kleine daling van de schadelast met € 0,24 miljoen. Bij Woonhuis zien we een stijging van de schaderatio ten opzichte van 2014. Bij Inboedel zien we een kleine daling. De combined ratio bij Woonhuis komt wederom boven de 100 uit. De ratio's bij Inboedel zijn sterk verbeterd. Voor de branche Brand in totaal is de combined ratio met 93,5% ook ruim verbeterd ten opzichte van 2014 (99,6%).

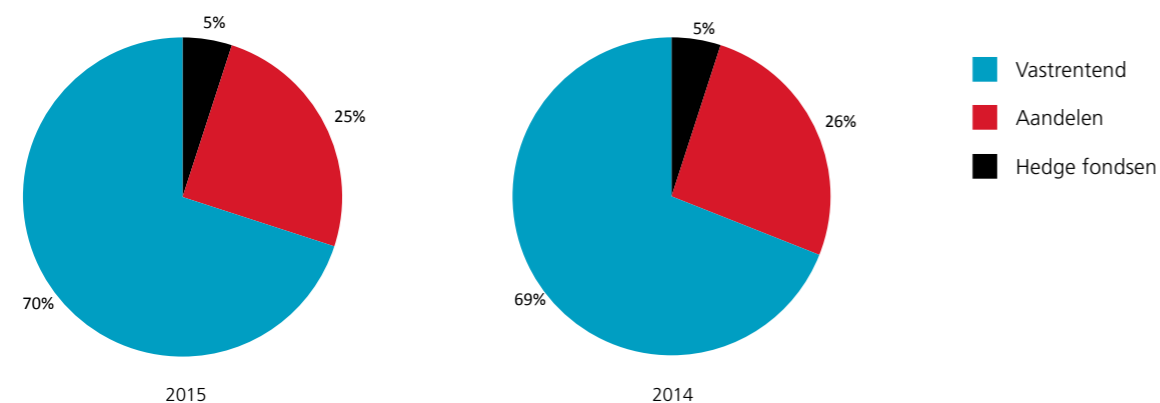
Bij Overige branches zien we een daling van de schadelast van 18,4%. Dit komt met name door de lage schadelast op AVP.

De bedrijfskosten zijn in 2015 met 7,1% toegenomen van € 23,7 miljoen naar € 25,4 miljoen.

Het aantal medewerkers is ten opzichte van 2014 met 14 toegenomen. Eind 2015 zijn er (niet geconsolideerd) 214 personen (188 fte) bij ZLM werkzaam.

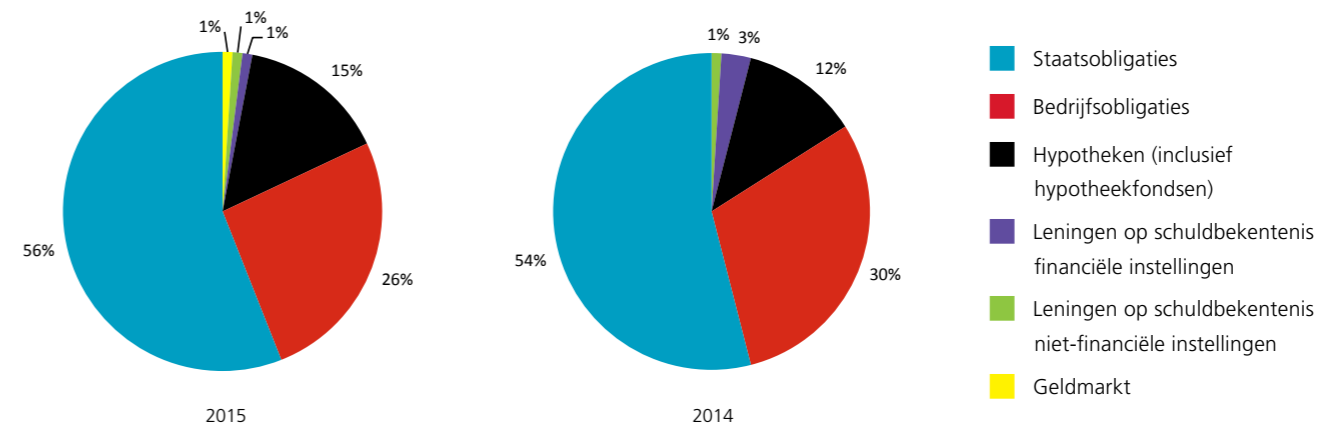
## BELEGGINGEN

De post overige financiële beleggingen is in 2015 met € 4,7 miljoen gestegen tot € 331,5 miljoen. De onderverdeling naar de diverse categorieën is weergegeven in de volgende grafiek.



Ten opzichte van eind 2014 is de procentuele onderverdeling naar de verschillende categorieën nagenoeg gelijk gebleven.

De vastrentende portefeuille (eind 2015 € 230,5 miljoen en eind 2014 € 225,9 miljoen) is als volgt opgebouwd:



Het aandeel hypotheken is van 12% gestegen naar 15%. De stijging komt door een uitbreiding van de belegging in een fonds met uitsluitend Nederlandse hypotheken. De personeelshypotheken zijn € 1,7 miljoen afgenomen.

Eind 2015 kennen de vastrentende waarden de volgende ratings:

|                              | AAA   | AA    | A     | BBB   | < BBB | Geen  |
|------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Staatsobligaties             | 76,2% | 23,8% | 0,0%  | 0,0%  | 0,0%  | 0,0%  |
| Overige vastrentende waarden | 2,1%  | 4,7%  | 22,7% | 29,8% | 1,9%  | 38,8% |

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

|                     | Eind 2015 | Eind 2014 |
|---------------------|-----------|-----------|
| Nederland           | 66%       | 62%       |
| Frankrijk           | 14%       | 11%       |
| Supranationaal (EU) | 10%       | 13%       |
| Duitsland           | 7%        | 12%       |
| Oostenrijk          | 2%        | 1%        |
| Finland             | 1%        | 1%        |

## Regen

Steeds vaker gebeurt het dat de riolering de hoeveelheid regenwater niet aan kan. In 2015 kwam het 100 keer voor dat een woning schade opliep doordat het water terugstroomde uit het riool.

Eind 2014 hadden wij geen rechtstreekse beleggingen in staatsobligaties in GIIPS-landen. Ook eind 2015 hebben wij deze niet. De andere posities met landenrisico in GIIPS-landen (bedrijfsobligaties) zijn eind 2015 als volgt:

|             | Eind 2015        | Eind 2014 |
|-------------|------------------|-----------|
|             | €                | €         |
| Griekenland | 0                | 0         |
| Ierland     | 1.642.000        | 1.101.000 |
| Italië      | 2.936.000        | 4.423.000 |
| Portugal    | 40.000           | 772.000   |
| Spanje      | 2.547.000        | 2.948.000 |
|             | <b>7.165.000</b> | 9.244.000 |

In 2015 is € 7,4 miljoen aan winst op beleggingen geboekt. In 2014 was dit resultaat € 22,7 miljoen. Het rendement bedroeg in 2015 2,2% ten opzichte van 7,3% in 2014. Overeenkomstig de gekozen systematiek is in 2015 € 0,5 miljoen positief beleggingsresultaat toegerekend aan de technische rekening. Per saldo komt dan € 6,9 miljoen resultaat beleggingen in de niet-technische rekening.

### ANDERE BATEN EN LASTEN

De opbrengsten uit assurantiebemiddeling zijn door het niet meer consolideren van VZ-Beheermaatschappij BV fors afgenomen en komen uit op € 1,8 miljoen. De aan deze opbrengsten toegerekende bedrijfskosten zijn ook afgenomen en komen uit op € 1,4 miljoen. De bijdrage van de Stichting Rechtsbijstand ZLM (SRB), die bestaat uit het saldo van de ontvangen en de betaalde behandelingskosten, is toegenomen en bedraagt in 2015 € 1,0 miljoen (2014: € 0,9 miljoen). De extra baten in 2014 (winstdeling AOV-portefeuille en correctie assurantiebelasting) ontbreken uiteraard in 2015. De andere lasten komen uit op € 11,9 miljoen. De eenmalige uitkering in het kader van het 65-jarig bestaan, waartoe in 2015 is besloten en die in mei 2016 is uitgekeerd, zorgt voor een extra last van € 11,9 miljoen.

### VENNOOTSCHAPSBELASTING

Het positieve resultaat voor belastingen bedraagt in 2015 € 0,2 miljoen. Als gevolg van verschillen tussen de commerciële en de fiscale winstberekening is € 0,2 miljoen vennootschapsbelasting te vorderen.

### SOLVABILITEITSPPOSITIE

Volgens de Wet op het financieel toezicht bedraagt de vereiste solvabiliteit € 16,9 miljoen. De aanwezige solvabiliteit is € 259,9 miljoen en dus 15,4 keer hoger dan vereist is.

Volgens Solvency II-normen is de vereiste solvabiliteit eind 2015 € 66,7 miljoen. De aanwezige solvabiliteit is onder Solvency II € 266,5 miljoen. ZLM acht een aanwezige solvabiliteit van minimaal € 115,5 miljoen noodzakelijk. Dit resulteert in een solvabiliteitsratio van 399%.

### 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 en Inboedel, Particuliere aansprakelijkheid, Rechtsbijstand en Gezinsongevallen) en we behoren met ons (bruto) premie-inkomen van bijna € 100 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.

### GOVERNANCE

De verantwoordelijkheid voor het risicobeheer ligt bij de algemeen directeur. Deze brengt het risicomanagement minimaal jaarlijks ter sprake in het 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 of aan de Audit- en Risicobeheercommissie. Ze werken beiden op basis van een charter (met compliance- en auditbeginselen) en stellen jaarlijks in overleg met de directie en de Audit- en Risicobeheercommissie hun werkprogramma samen.

ZLM stelt hoge eisen aan klant- en medewerkerstevredenheid. We kennen geen omzet- of winstdoelstellingen. Groei zien we als een gevolg en niet als een doel. Om verkeerde prikkels te voorkomen kent ZLM geen variabele beloning. In geen enkel echelon.

Kwaliteit in producten en dienstverlening is een belangrijk uitgangspunt. Daarom zijn alle medewerkers met klantcontact geselecteerd op dienstverlenende kwaliteiten en gecertificeerd voor deze dienstverlening. Ook de Raad van Commissarissen en de Directie hebben een PE-programma doorlopen in het afgelopen seizoen, met name via Nyenrode.

### 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 is per 1 januari 2016 van toepassing op Europese verzekeraars, waaronder ook ZLM. Door middel van een aantal rapportages is inzicht verkregen in de kwantitatieve omvang van risico's op basis van Solvency II. 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 2014 is de SCR van € 69,2 miljoen afgenomen tot € 66,7 miljoen. Door deze daling, die hoofdzakelijk wordt veroorzaakt door een daling van het marktrisico, en een stijging van het aanwezige vermogen, stijgt de solvabiliteitsratio met 20% tot 399%. 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

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 2019 tot het scenario waarin in de periode tot en met 2019 een verzekerde catastrofe van eens in de 1000 jaar plaatsvindt (schadelast € 78,8 miljoen) en de herverzekeraars insolvent zijn in combinatie met een zware financiële crisis en een premiestijging van 15%. In alle doorgerekende scenario's komt het dieptepunt van onze solvabiliteit op een niveau van 125% uit. Onze huidige en toekomstige solvabiliteitspositie kan dus als zeer veilig worden beschouwd.

#### KAPITAALBELEID

Onze solvabiliteitspositie volgens de Wft meten we af aan de verhouding tussen de vereiste en de aanwezige solvabiliteit. Deze zijn per 31 december 2015 € 16,886 miljoen respectievelijk € 259,931 miljoen. Onze solvabiliteitsmarge is dan 1539%. ZLM houdt als noodzakelijk geachte solvabiliteit een bedrag van € 115,5 miljoen aan. Dat is ongeveer 713% van de wettelijk vereiste solvabiliteit (zie pagina 58).

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 ons een goed inzicht te vormen van, en inzicht 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. 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 Verzekeringzaken en de financieel manager. De beleggingscommissie wordt bijgestaan door een externe adviseur.

##### Tegenpartijrisico

Het tegenpartijrisico is het risico dat een tegenpartij niet aan haar verplichtingen kan voldoen.

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

##### Verzekeringstechnisch risico

Dit betreft het risico dat de schade-uitkeringen nu en in de toekomst niet meer kunnen worden voldaan uit de premie- en/of beleggingsinkomsten. Ook het risico op catastrofes valt onder het 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 strategische uitdaging voor ZLM is de duurzame inzetbaarheid van onze medewerkers. In 2015 is een vervolg gegeven aan het in 2014 gestarte vitaliteitsprogramma 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 waaraan belangrijke activiteiten zijn uitbesteed contractuele afspraken gemaakt over de beheersing van dit risico.

### **ICT-risico**

Het risico dat bedrijfsprocessen en de informatievoorziening onvoldoende integer, niet continu of onvoldoende beveiligd zijn, is benoemd als ICT-risico. ZLM heeft technische en beheersmatige maatregelen getroffen om deze risico's te beperken.

Dit risico omvat de onderwerpen:

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

We hebben een 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 veel aandacht voor de beheersing van risico's op het gebied van integriteit en fraude. Screening van alle nieuwe medewerkers, functiescheidingen, vierenogenprincipe 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! 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.

### ALGEMEEN

Uit het klanttevredenheidsonderzoek van het Verbond van Verzekeraars is gebleken dat ZLM in 2015 wederom de hoogste klanttevredenheid scoorde van alle particuliere schadeverzekeraars in Nederland. Een geweldige prestatie. Eerder in 2015 legde algemeen directeur Bram de Jonge in het blad People Business het geheim van deze hoge score uit. In zijn optiek bereik je klanttevredenheid vooral door middel van tevreden medewerkers. 'Je kunt nog zo'n goed product hebben, als klanten aan de telefoon chagrijnig of onverschillig worden bejegend, gaan ze in een verzadigde markt naar een ander. Vandaar dat de medewerkersbeleving bij ons hoog in het vaandel staat. Naast een eerlijke beloning, horen daarbij: geen poortjes bij de ingang, geen afrekencultuur en een gezonde gratis lunch.'

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 en wordt ZLM door externen 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 2015 werd het verzekeringstechnisch resultaat beïnvloed door de vele stormen, waardoor dit resultaat ongeveer de helft lager uitviel dan het jaar ervoor. Ook het niet-technisch resultaat is lager dan vorig jaar. Toch was er voldoende ruimte voor een actie voor onze leden in het kader van het 65-jarig bestaan van ZLM.

### STRATEGIE

De Raad heeft enkele keren met de Directie gesproken over de strategie van de onderneming. De trends en ontwikkelingen zijn divers van karakter: technologisch, sociaal-cultureel, demografisch, ecologisch en politiek-bestuurlijk. Gezien deze ontwikkeling blijft nadenken over strategie en een actieplan hierop baseren belangrijk, zodat ZLM ook in de toekomst haar leden/klanten goed kan bedienen. Bij het richtinggevend bespreken van de strategie en de daaruit voortvloeiende activiteiten is het onderlinge karakter steeds centraal gesteld. De randvoorwaarden, de door de externe toezicht-houders gestelde eisen met betrekking tot solvabiliteit en compliance, zijn daarbij de uitgangspunten van denken en handelen.

### RISICOMANAGEMENT & SOLVENCY II

Zowel de Audit- en Risicobeheercommissie als de voltallige Raad van Commissarissen hebben, met als uitgangspunt het vastgestelde 'Handboek Risicomanagement', verscheidene malen gesproken over risicomanagement. De Raad heeft, zoals ieder jaar, de risicobereidheid van ZLM vastgesteld. Bij onze afweging zijn geen specifieke nieuwe risico's geformuleerd.

De Directie informeert de Raad regelmatig over de stand van zaken omtrent Solvency II. Per januari 2016 is het regime van Solvency II ingevoerd op Europees niveau in alle aangesloten landen. Dit opdat de verzekeringsmaatschappijen, door te voldoen aan de zwaardere eisen, meer solide 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 hiermee voldoet ZLM ruimschoots aan de gestelde eisen.

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

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

### CORPORATE GOVERNANCE

De Raad van Commissarissen bestaat momenteel uit vijf leden. De huidige Raad is geselecteerd en samengesteld op basis van ervaring in bestuur, organisatie en toezicht in verschillende disciplines en toezichthoudende functies, binnen en buiten ZLM, en heeft de gewenste diversiteit aan expertise. De Raad is zich ervan bewust dat de Raad als collectief en de leden individueel de gevraagde kennis en ervaring in huis moet hebben. De Raad heeft in 2015, onderling en samen met de Directie, diverse keren gesproken over governance-aspecten en het verscherpte toezicht door DNB. Een onderwerp dat in 2015 veel aandacht vroeg was de opvolging van de algemeen directeur. Na een gedegen selectie vervult Marinus Schroevers per 1 januari 2016 deze functie en is de functie van directeur Verzekeringszaken ingevuld door middel van de benoeming van Oscar Monshouwer.

### 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. De actuariële taken zijn belegd bij een externe partij, omdat de aard en omvang van ZLM geen eigen actuaire rechtvaardigt. Ook dit onderwerp is in de commissie besproken. In het najaar is veel aandacht besteed aan het selecteren van een nieuwe externe accountant (verplichte acht-jaarlijkse roulatie). Deloitte zal in 2016 de taken gaan overnemen van PwC. De bezetting: tot 1 oktober waren mevrouw De Koeijer (voorzitter) en de heer De Kater lid van deze commissie. Per 17 september bestaat de commissie uit mevrouw De Koeijer (voorzitter) en de heer Resink.

### 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. Daarnaast had de Remuneratiecommissie in 2015 de taak om het Directietraject goed af te ronden, opdat er per 1 januari 2016 een nieuwe directie van start kon gaan. Tevens voerde de Remuneratiecommissie de selectiegesprekken met kandidaten voor de Raad van Commissarissen. Dit resulteerde in de benoeming van Evert Resink als lid van de Raad.

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

### EVALUATIE/PERMANENTE EDUCATIE

Gedurende de verslagperiode hebben de leden van de Raad zich verder bekwaamd in governance-aspecten. Deels door cursussen, seminars, symposia en bijeenkomsten van externe bureaus (accountants, advocaten) te volgen en academische nascholingsbijeenkomsten of intervisiesessies met leden van andere Raden. Tevens volgen de leden van de Raad in de periode 2015-16 de leergang voor toezichthouders in de verzekeringssector bij Nyenrode (PE-deskundigheidsbevordering).

Begin 2015 is het driejaarlijks evaluatietraject onder leiding van een externe, afgerond. Naar aanleiding hiervan hebben Directie en Raad enkele punten opgepakt.

### 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 deze naar de ontwikkelingen kijkt en waar (mogelijk) knelpunten zitten. De samenwerking en de relatie tussen de Directie en de Ondernemingsraad zijn goed.

De voorzitter van de Raad heeft enkele keren met delegaties van de Ondernemingsraad gesproken. Tevens heeft de voorzitter enkele keren met het managementteam gesproken, geluisterd naar de adviezen van het managementteam en besluitvorming van de Raad toegelicht. Regelmatig houdt een lid van het managementteam een presentatie voor de Raad.

### VIJF ROLLEN

Als Raad van Commissarissen zien we dat we vijf rollen hebben richting Directie en ook als orgaan van de Onderlinge. Deze rollen zijn: toezichthouder, werkgever, adviseur/ klankbord en die van informele netwerkspeler. Daarnaast heeft de Raad de rol als bewaker van het DNA van de organisatie. Wisselend voerden we deze rollen uit, waarbij die van toezichthouder vanzelfsprekend de meeste tijd en aandacht vergde. In het verslagjaar vroeg echter de werkgeversrol ook veel aandacht gezien de afronding van het directietraject. 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 toekomst. 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 commissarissen 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 2015 getoond en gerealiseerd zijn. Tevens is de Raad trots op ZLM vanwege de behaalde externe beoordelingen als 'Beste Verzekeraar van Nederland' en 'Keurmerk Klantgericht Verzekeren'. De goede resultaten uit het verleden zijn geen garantie voor de toekomst, maar tonen aan dat de onderneming met al haar geledingen op koers ligt. Hiermee is er voor ZLM een solide basis en een goed perspectief.

Goes, 30 mei 2016

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

## ALGEMENE LEDENVERGADERING

De Algemene Ledenvergadering van 2015 vond plaats op donderdag 18 juni 2015 in het kantoor van ZLM in Goes.

In deze bijeenkomst werd:

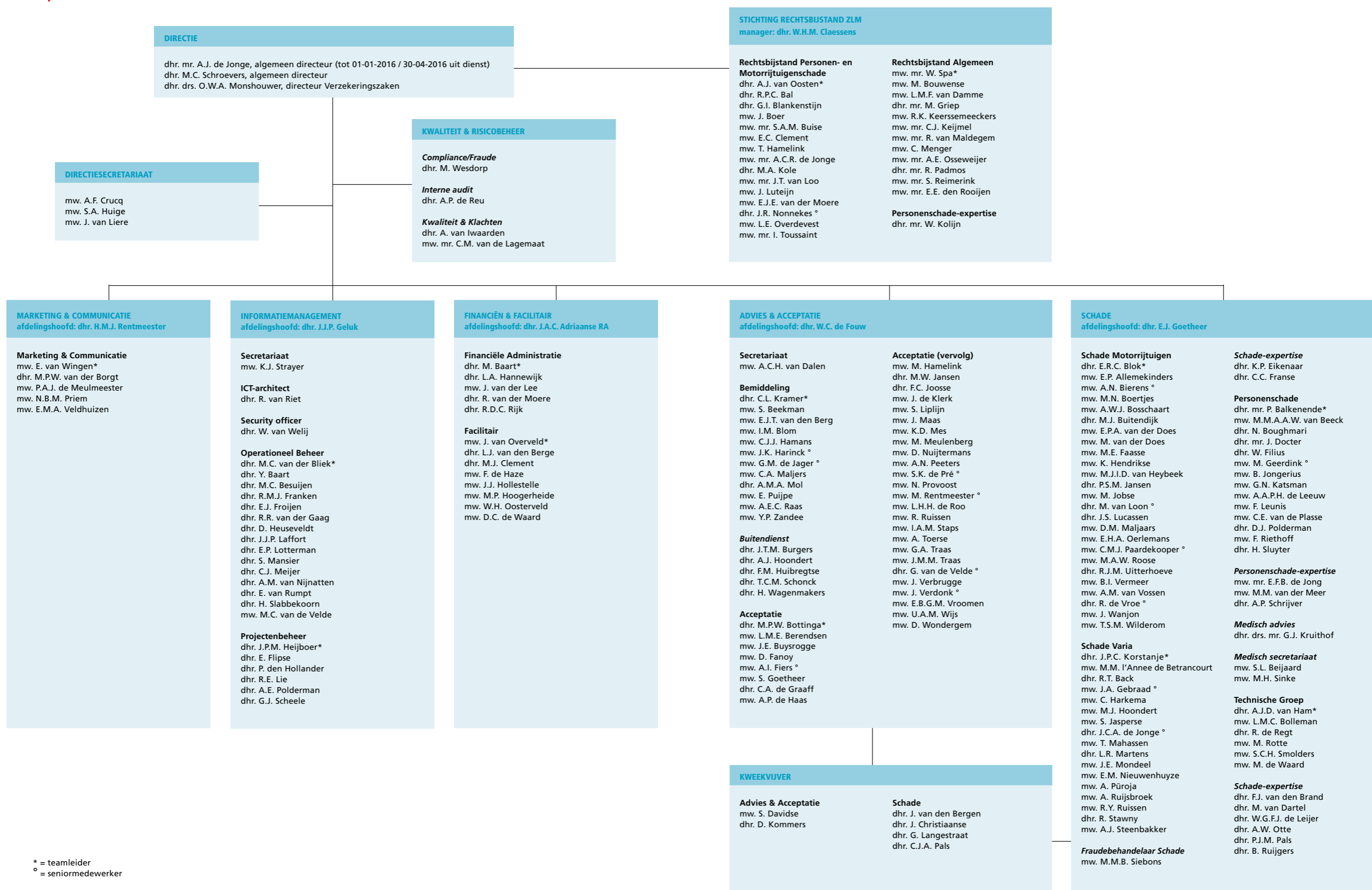
- de jaarrekening over 2014 vastgesteld en het batig saldo van € 22.990.000 aan de algemene reserve toegevoegd die daarmee uitkwam op € 260.466.000;
- decharge verleend aan de Directie voor het gevoerde beleid in 2014;
- decharge verleend aan de Raad van Commissarissen voor het gehouden toezicht in 2014;
- mevrouw drs. J. de Koeijer en de heer ir. J.W. de Kater herbenoemd als lid van de Raad van Commissarissen en de heer drs. E.M.H. Resink RC benoemd als lid van de Raad van Commissarissen;
- PricewaterhouseCoopers Accountants NV te Rotterdam aangewezen als extern accountant.

## Storm

Eind maart 2015 stormde het drie dagen aan één stuk. Dit resulteerde in 1.400 schademeldingen.



# ORGANISATIESCHEMA



# JAARREKENING

## GECONSOLIDEERDE BALANS PER 31 DECEMBER 2015

(na resultaatbestemming)

in duizenden euro's

| ACTIVA                                | Ref. | 31 december 2015 |                | 31 december 2014 |   |
|---------------------------------------|------|------------------|----------------|------------------|---|
|                                       |      | €                | €              | €                | € |
| <b>Immateriële vaste activa</b>       | 4    |                  |                |                  |   |
| Computersoftware                      |      | 353              |                | 1.060            |   |
|                                       |      |                  | <b>353</b>     | 1.060            |   |
| <b>Beleggingen</b>                    | 5    |                  |                |                  |   |
| Terreinen en gebouwen                 |      | 7.385            |                | 8.110            |   |
| Deelnemingen                          |      | 595              |                | 475              |   |
| Vorderingen op deelnemingen           |      | 691              |                | 19               |   |
| Overige financiële beleggingen        |      | 331.507          |                | 326.752          |   |
|                                       |      |                  | <b>340.178</b> | 335.356          |   |
| <b>Vorderingen</b>                    | 6    |                  |                |                  |   |
| Vorderingen uit directe verzekeringen |      | 7.559            |                | 6.909            |   |
| Vorderingen uit herverzekering        |      | 2.061            |                | 263              |   |
| Overige vorderingen                   |      | 5.688            |                | 707              |   |
|                                       |      |                  | <b>15.308</b>  | 7.879            |   |
| <b>Overige activa</b>                 | 7    |                  |                |                  |   |
| Materiële vaste activa                |      | 4.151            |                | 4.014            |   |
| Liquide middelen                      |      | 49.637           |                | 52.675           |   |
|                                       |      |                  | <b>53.788</b>  | 56.689           |   |
| <b>Overlopende activa</b>             | 8    |                  | <b>1.640</b>   | 1.787            |   |
|                                       |      |                  | <b>411.267</b> | 402.771          |   |

in duizenden euro's

| PASSIVA   | Ref. | 31 december 2015 |                | 31 december 2014 |   |
|---|------|------------------|----------------|------------------|---|
|   |      | €                | €              | €                | € |
| <b>Groepsvermogen</b>                           | 9    |                  |                |                  |   |
| Algemene reserve                                |      | 259.817          |                | 258.879          |   |
| Herwaarderingsreserve                           |      | 1.062            |                | 1.587            |   |
|   |      |                  | <b>260.879</b> | 260.466          |   |
| <b>Aandeel derden</b>                           |      |                  | <b>0</b>       | 558              |   |
| <b>Technische voorzieningen</b>                 | 10   |                  |                |                  |   |
| Voor niet-verdiende premies en lopende risico's |      | 9.592            |                | 8.827            |   |
| Voor te betalen schaden/uitkeringen             |      | 82.271           |                | 84.389           |   |
|   |      |                  | <b>91.863</b>  | 93.216           |   |
| <b>Voorzieningen</b>                            | 11   |                  |                |                  |   |
| Voor belastingen                                |      | 5.725            |                | 6.281            |   |
| Overige voorzieningen                           |      | 107              |                | 160              |   |
|   |      |                  | <b>5.832</b>   | 6.441            |   |
| <b>Schulden</b>                                 | 12   |                  |                |                  |   |
| Schulden uit directe verzekering                |      | 36.675           |                | 35.788           |   |
| Schulden uit herverzekering                     |      | 687              |                | 610              |   |
| Overige schulden                                |      | 15.331           |                | 5.692            |   |
|   |      |                  | <b>52.693</b>  | 42.090           |   |
|   |      |                  | <b>411.267</b> | 402.771          |   |

GECONSOLIDEERDE WINST- EN VERLIESREKENING OVER 2015

Technische rekening schadeverzekering

in duizenden euro's

| Ref.  | 2015 |               | 2014          |   |
|---|------|---------------|---------------|---|
|   | €    | €             | €             | € |
| Brutopremies  | 14   | 99.455        | 94.613        |   |
| Uitgaande herverzekeringspremies  |      | -4.580        | -4.233        |   |
| a   |      | 94.875        | 90.380        |   |
| Wijziging technische voorzieningen niet-verdiende premies en lopende risico's |      |               |               |   |
| - bruto   |      | 765           | 471           |   |
| - aandeel herverzekeraars   |      | 0             | 0             |   |
| b   |      | 765           | 471           |   |
| Verdiende premies eigen rekening a-b  |      | 94.110        | 89.909        |   |
| Toegerekende opbrengst uit beleggingen  |      | 463           | 3.727         |   |
| <b>Totaal baten</b>   |      | <b>94.573</b> | <b>93.636</b> |   |
| Brutoschaden  |      | 71.305        | 64.969        |   |
| Aandeel herverzekeraars   |      | -2.910        | -1.667        |   |
| c   |      | 68.395        | 63.302        |   |
| Wijziging voorzieningen voor te betalen schaden/uitkeringen                   |      |               |               |   |
| - bruto   |      | -2.646        | -1.090        |   |
| - aandeel herverzekeraars   |      | -445          | 680           |   |
| d   |      | -3.091        | -410          |   |
| Schaden eigen rekening c+d  |      | 65.304        | 62.892        |   |
| Bedrijfskosten  | 15   | 25.377        | 23.699        |   |
| <b>Totaal lasten</b>  |      | <b>90.681</b> | <b>86.591</b> |   |
| <b>Resultaat technische rekening schadeverzekering</b>                        | 14   | <b>3.892</b>  | <b>7.045</b>  |   |

Niet-technische rekening

in duizenden euro's

| Ref.  | 2015 |            | 2014          |   |
|---|------|------------|---------------|---|
|   | €    | €          | €             | € |
| Resultaat technische rekening schadeverzekering   | a    | 3.892      | 7.045         |   |
| <b>Opbrengsten uit beleggingen</b>  | 16   |            |               |   |
| Resultaat deelnemingen  |      | 1.273      | 118           |   |
| Opbrengst overige beleggingen   |      | 2.334      | 2.065         |   |
| Gerealiseerde winst op beleggingen  |      | 16.942     | 10.663        |   |
| Niet-gerealiseerde winst op beleggingen   |      | 20.549     | 12.846        |   |
|   |      | 1.049      | 14.775        |   |
|   |      | 21.598     | 27.621        |   |
| <b>Beleggingslasten</b>   | 17   |            |               |   |
| Resultaat deelnemingen  |      | 8          | 26            |   |
| Beheerskosten en rentelasten  |      | 183        | 197           |   |
| Gerealiseerd verlies op beleggingen   |      | 4.959      | 3.183         |   |
| Niet-gerealiseerd verlies op beleggingen  |      | 5.150      | 3.406         |   |
|   |      | 9.080      | 1.513         |   |
|   |      | 14.230     | 4.919         |   |
|   |      | 7.368      | 22.702        |   |
| Toegerekende opbrengst beleggingen overgeboekt naar technische rekening schadeverzekering | 18   | 463        | 3.727         |   |
|   |      | 6.905      | 18.975        |   |
| Andere baten  | 19   | 1.346      | 5.682         |   |
| Andere lasten   | 20   | -11.934    | -813          |   |
| Resultaat niet-technische rekening schadeverzekering                                      | b    | -3.683     | 23.844        |   |
| Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen                                 | a+b  | 209        | 30.889        |   |
| Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening                                      | 21   | 204        | -7.590        |   |
| Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening na belastingen                                   |      | 413        | 23.299        |   |
| Resultaat aandeel derden  |      | 0          | -309          |   |
| <b>Resultaat na belastingen</b>   |      | <b>413</b> | <b>22.990</b> |   |

**GECONSOLIDEERD KASSTROOMOVERZICHT 2015**

in duizenden euro's

|  | 2015           |   | 2014    |   |
|--|----------------|---|---------|---|
|  | €              | € | €       | € |
| <b>Kasstroom uit operationele activiteiten</b>               |                |   |         |   |
| Bedrijfsresultaat  | <b>413</b>     |   | 22.990  |   |
| <i>Aanpassingen voor:</i>                                    |                |   |         |   |
| - mutatie technische voorziening eigen rekening              | <b>-1.353</b>  |   | 61      |   |
| - mutatie voorzieningen                                      | <b>-609</b>    |   | 1.094   |   |
| - afschrijving immateriële vaste activa                      | <b>707</b>     |   | 1.505   |   |
| - afschrijving overige materiële vaste activa                | <b>973</b>     |   | 1.095   |   |
| - waardeverandering beleggingen                              | <b>6.638</b>   |   | -14.232 |   |
| <i>Mutaties in:</i>  |                |   |         |   |
| - kortlopende schulden                                       | <b>10.603</b>  |   | 2.480   |   |
| - vorderingen  | <b>-7.429</b>  |   | -16     |   |
| - overlopende activa   | <b>147</b>     |   | -447    |   |
| - overige mutaties   | <b>-789</b>    |   | 920     |   |
| - deelnemingen   | <b>-120</b>    |   | 27      |   |
| - aandeel derden   | <b>-558</b>    |   | 101     |   |
| <b>Kasstroom uit operationele activiteiten</b>               | <b>8.623</b>   |   | 15.578  |   |
| <b>Kasstroom uit investerings- en beleggingsactiviteiten</b> |                |   |         |   |
| <i>Investerings, aankopen en verstrekkingen</i>              |                |   |         |   |
| - beleggingen in terreinen en gebouwen, en in aandelen       | <b>-21.222</b> |   | -31.525 |   |
| - overige beleggingen  | <b>-78.419</b> |   | -53.648 |   |
| - materiële vaste activa                                     | <b>-1.507</b>  |   | -2.514  |   |
| <i>Desinvesteringen, verkopen en aflossingen:</i>            |                |   |         |   |
| - beleggingen in terreinen en gebouwen en in aandelen        | <b>23.664</b>  |   | 22.719  |   |
| - overige beleggingen  | <b>65.426</b>  |   | 51.540  |   |
| - vorderingen op groepsmaatschappijen                        | <b>0</b>       |   | 0       |   |
| - materiële vaste activa                                     | <b>397</b>     |   | 192     |   |
| <b>Kasstroom uit investerings- en beleggingsactiviteiten</b> | <b>11.661</b>  |   | 13.236  |   |
| <b>Nettokasstroom</b>  | <b>-3.038</b>  |   | 2.342   |   |

**Samenstelling geldmiddelen**

in duizenden euro's

|                                | 2015          | 2014          |
|--------------------------------|---------------|---------------|
|                                | €             | €             |
| Liquide middelen per 1 januari | <b>52.675</b> | 50.333        |
| Mutatie liquide middelen       | <b>-3.038</b> | 2.342         |
| <b>Stand per 31 december</b>   | <b>49.637</b> | <b>52.675</b> |

## 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 is naast de jaarrekening van ZLM de jaarrekening van Stichting Rechtsbijstand ZLM (100%) opgenomen.

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

#### 1.3 Verbonden partijen

De in de consolidatie opgenomen groepsmaatschappij wordt aangemerkt als verbonden partij. De transacties met de geconsolideerde groepsmaatschappij zijn geëlimineerd.

#### 1.4 Toelichting op het kasstroomoverzicht

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

#### 1.5 Schattingen

Om de grondslagen en regels voor het opstellen van de jaarrekening te kunnen toepassen, is het nodig dat de directie zich over verschillende zaken een oordeel vormt, en dat 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 herverzekeringscontracten zijn afgesloten.

### 2.4 Immateriële vaste activa

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

### 2.5 Beleggingen

#### *Terreinen en gebouwen*

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

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

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

#### *Deelnemingen*

De niet-geconsolideerde deelnemingen zijn gewaardeerd tegen nettovermogenswaarde.

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

#### *Vorderingen op deelnemingen*

De vorderingen op groepsmaatschappijen worden opgenomen tegen marktwaarde.

Een voorziening wordt getroffen op de vorderingen op grond van verwachte oninbaarheid.

De marktwaarde wordt vastgesteld op basis van de contante waarde van de toekomstige kasstromen.

#### *Overige financiële beleggingen*

- **Aandelen**  
De post aandelen bestaat uit beleggingsfondsen. Naast aandelenfondsen zijn hierin onroerendgoedfondsen en hedgefondsen 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, geldmarktfondsen en overige vorderingen met een frequente marktnotering. Deze worden gewaardeerd tegen de koers per balansdatum. Waardemutaties worden direct in de winst- en verliesrekening verantwoord.
- **Vorderingen uit hypothecaire leningen**  
De vorderingen uit hypothecaire leningen betreffen indirecte hypotheek (beleggingsfondsen) en aan personeel verstrekte leningen. Voor de personeelsleningen is als zekerheid het zakelijk recht van hypotheek gevestigd. Deze vorderingen zijn gewaardeerd tegen reële waarde. Omdat er geen sprake is van een marktnotering, is bij de bepaling van de reële waarde een opslag van 150 basispunten toegepast op de 'zero swap'-rentecurve. De indirecte hypotheekleningen zijn tegen beurskoers per balansdatum gewaardeerd. Waardemutaties worden direct in de winst- en verliesrekening verantwoord. De waardemutaties van de personeelshypotheekleningen 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 is hier een opslag toegepast. Voor leningen aan financiële instellingen is een opslag van 75 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 schaden/uitkeringen*

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

### *Aandeel herverzekeraar in technische voorzieningen*

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

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

## 2.11 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 herverzekeringpremies*

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

##### *Toegerekende opbrengst uit beleggingen*

Een deel van de beleggingsopbrengsten uit de niet-technische rekening wordt overgeboekt naar de technische rekening. De opbrengst beleggingen technische rekening is gekoppeld aan het couponrentetarif 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 couponrentetarif.

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.

##### *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.



## TOELICHTING OP DE GECONSOLIDEERDE BALANS PER 31 DECEMBER 2015

### 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:

|                            | in duizenden euro's |         |
|----------------------------|---------------------|---------|
|                            | 2015                | 2014    |
|                            | €                   | €       |
| Stand begin boekjaar       |                     |         |
| Aanschafwaarde             | 12.194              | 12.194  |
| Cumulatieve afschrijvingen | -11.134             | -9.629  |
| Boekwaarde per 1 januari   | 1.060               | 2.565   |
| Mutaties                   |                     |         |
| Investeringen              | 0                   | 0       |
| Afschrijvingen boekjaar    | -707                | -1.505  |
|                            | -707                | -1.505  |
| Stand einde boekjaar       |                     |         |
| Aanschafwaarde             | 12.194              | 12.194  |
| Cumulatieve afschrijvingen | -11.841             | -11.134 |
| Boekwaarde per 31 december | 353                 | 1.060   |
| Afschrijvingspercentage    | 20%                 | 20%     |

### 5 Beleggingen

#### Terreinen en gebouwen

|   | in duizenden euro's |            |
|---|---------------------|------------|
|   | 31-12-2015          | 31-12-2014 |
|   | €                   | €          |
| In eigen gebruik                        | 6.840               | 7.565      |
| Niet aan bedrijfsuitoefening dienstbaar | 545                 | 545        |
|   | 7.385               | 8.110      |

De aanschafwaarde van de terreinen en gebouwen per 31 december 2015 bedraagt € 13.782.000 (31 december 2014: € 11.692.000). In 2015 zijn de eigen kantoorpanden voor het laatst getaxeed.

Het verloopoverzicht is als volgt:

|                             | in duizenden euro's |   |             |             |
|-----------------------------|---------------------|---|-------------|-------------|
|                             | in eigen gebruik    | niet aan bedrijfsuitoefening dienstbaar | totaal 2015 | totaal 2014 |
|                             | €                   | €                                       | €           | €           |
| Boekwaarde per 1 januari    | 6.930               | 545                                     | 7.475       | 7.076       |
| Investeringen               | 2.090               | 0                                       | 2.090       | 1.084       |
| Duurzame waardevermindering | -2.180              | 0                                       | -2.180      | -50         |
| Boekwaarde per 31 december  | 6.840               | 545                                     | 7.385       | 8.110       |

De boekwaarde per 1 januari sluit niet aan op de waarde in de balans per 31 december 2014. Het verschil betreft het niet consolideren van VZ-Beheermaatschappij BV.

#### Deelnemingen

Dit betreft minderheidsdeelnemingen in:

|  | in duizenden euro's |            |
|--|---------------------|------------|
|  | 31-12-2015          | 31-12-2014 |
|  | €                   | €          |
| VZ-Beheermaatschappij BV, Goes (25%) (2014: 50%+1)         | 161                 | 0          |
| WeVeReij Holding BV, Zierikzee (40%) (2014: 40%)           | 220                 | 253        |
| Zeeuws Participatiefonds, Middelburg (23,4%) (2014: 23,4%) | 214                 | 222        |
|  | 595                 | 475        |

In de jaarrekening 2014 is de deelneming in VZ-Beheermaatschappij geconsolideerd. Eind 2015 is het aandeel teruggebracht naar 25% en daardoor niet meer in de consolidatie opgenomen.

Het verloop van de post is als volgt:

|                               | in duizenden euro's |      |
|-------------------------------|---------------------|------|
|                               | 2015                | 2014 |
|                               | €                   | €    |
| Stand per 1 januari           | 475                 | 502  |
| Bij: VZ-Beheermaatschappij BV | 563                 | 0    |
| Aandeel in resultaat boekjaar | 368                 | 93   |
| Ontvangen dividend            | -648                | -120 |
| Verkoop aandelen              | -163                | 0    |
| Stand per 31 december         | 595                 | 475  |

#### Vorderingen op deelnemingen

Het verloop van de post is als volgt:

|                             | in duizenden euro's |      |
|-----------------------------|---------------------|------|
|                             | 2015                | 2014 |
|                             | €                   | €    |
| Stand per 1 januari         | 19                  | 0    |
| Verstrekkings               | 586                 | 15   |
| Niet-gerealiseerd resultaat | 86                  | 4    |
| Stand per 31 december       | 691                 | 19   |

Eind 2015 is er één vordering op één deelneming. De uitstaande hoofdsom bedraagt per 31 december 2015 € 601.000 (2014: € 15.000). De rentevoet is 6,75%. De resterende looptijd is 4 jaar. Een rentestijging van 1% zal de marktwaarde met € 19.000 doen dalen. Een rentedaling van 1% zal de marktwaarde met € 20.000 doen stijgen.

#### Overige financiële beleggingen

De samenstelling is als volgt:

|  | in duizenden euro's |            |
|--|---------------------|------------|
|  | 31-12-2015          | 31-12-2014 |
|  | €                   | €          |
| Aandelen   | 97.761              | 101.791    |
| Obligaties en andere vastrentende waardepapieren | 193.453             | 188.617    |
| Vorderingen uit hypothecaire leningen            | 34.604              | 27.540     |
| Vorderingen uit andere leningen                  | 5.871               | 9.775      |
| Andere financiële beleggingen                    | -182                | -971       |
|  | 331.507             | 326.752    |

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

Het verloop per onderdeel van deze post is als volgt:

|                             | in duizenden euro's |         |
|-----------------------------|---------------------|---------|
|                             | 2015                | 2014    |
|                             | €                   | €       |
| <b>Aandelen</b>             |                     |         |
| Stand per 1 januari         | 101.791             | 87.301  |
| Aankopen                    | 19.132              | 30.441  |
| Verkopen                    | -20.849             | -22.669 |
| Niet-gerealiseerd resultaat | -2.313              | 6.718   |
| Stand per 31 december       | 97.761              | 101.791 |

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

|                 | in duizenden euro's |            |
|-----------------|---------------------|------------|
|                 | 31-12-2015          | 31-12-2014 |
|                 | €                   | €          |
| <b>Aandelen</b> |                     |            |
| Aandelenfondsen | 81.831              | 85.886     |
| Hedgefondsen    | 15.930              | 15.905     |
|                 | 97.761              | 101.791    |

De aanschafwaarde per 31 december 2015 is € 77.941.000 (2014: € 79.658.000).

## IJzel/sneeuw

Bijna elke winter komt het voor: ijzel/sneeuw. In januari 2015 leidde het in Noord-Brabant tot tientallen meldingen.

|   | 2015    | 2014    |
|---|---------|---------|
|   | €       | €       |
| <b>Obligaties en andere vastrentende waardepapieren</b> |         |         |
| Stand per 1 januari                                     | 188.617 | 188.619 |
| Aankopen  | 52.061  | 37.722  |
| Verkopen  | -42.929 | -45.159 |
| Niet-gerealiseerd resultaat                             | -4.296  | 7.435   |
| Stand per 31 december                                   | 193.453 | 188.617 |

Per 31 december is de specificatie als volgt:

|   | 31-12-2015 | 31-12-2014 |
|---|------------|------------|
|   | €          | €          |
| <b>Obligaties en andere vastrentende waardepapieren</b> |            |            |
| Staatsobligaties Nederland                              | 84.619     | 73.536     |
| Staatsobligaties Frankrijk                              | 5.635      | 5.336      |
| Staatsobligaties Duitsland                              | 0          | 7.685      |
| Staatsobligaties Supranationaal (EU)                    | 13.323     | 15.230     |
| Obligatiefondsen  | 88.166     | 86.830     |
| Geldmarktfondsen  | 1.710      | 0          |
| Stand per 31 december                                   | 193.453    | 188.617    |

### Staatsobligaties

De aanschafwaarde per 31 december 2015 is € 104.852.000 (2014: € 99.625.000).

De gemiddelde effectieve rente is 3,7%. De gemiddelde resterende looptijd is 2 jaar en 10 maanden. Een rentestijging van 1% zal de marktwaarde met € 2.707.000 doen dalen. Een rentedaling van 1% zal de marktwaarde met € 2.834.000 doen stijgen.

### Obligatiefondsen

Deze post bevat € 28.425.000 aan staatsobligatiefondsen (2014: € 19.861.000) en € 59.741.000 aan bedrijfsobligatiefondsen (2014: € 66.969.000). De aanschafwaarde per 31 december 2015 is € 76.083.000 (2014: € 73.888.000).

### Geldmarktfondsen

De aanschafwaarde per 31 december 2015 is € 1.710.000.

|  | in duizenden euro's |        |
|--|---------------------|--------|
|  | 2015                | 2014   |
|  | €                   | €      |
| <b>Vorderingen uit hypothecaire leningen</b> |                     |        |
| Stand per 1 januari                          | 27.540              | 11.515 |
| Verstrekingen                                | 24.132              | 15.911 |
| Aflossingen                                  | -17.242             | -504   |
| Niet-gerealiseerd resultaat                  | 174                 | 618    |
| Stand per 31 december                        | 34.604              | 27.540 |

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

|   | in duizenden euro's |        |
|---|---------------------|--------|
|   | 2015                | 2014   |
|   | €                   | €      |
| Directe hypotheekleningen (personeel)           | 10.435              | 12.150 |
| Indirecte hypotheekleningen (beleggingsfondsen) | 24.169              | 15.390 |
| Stand per 31 december                           | 34.604              | 27.540 |

Eind 2015 zijn er 58 lopende personeelshypotheekleningen. De som van de uitstaande hoofdsommen is per 31 december 2015 € 9.974.000 (2014: € 11.368.000). De gemiddelde rentevoet is 3,1%. De gemiddelde resterende looptijd is 5 jaar en 6 maanden. Een rentestijging van 1% zal de marktwaarde met € 498.000 doen dalen. Een rentedaling van 1% zal de marktwaarde met € 536.000 doen stijgen. De aanschafwaarde van de indirecte hypotheekleningen per 31 december 2015 is € 23.283.000 (2014: € 15.000.000).

|  | in duizenden euro's |        |
|--|---------------------|--------|
|  | 2015                | 2014   |
|  | €                   | €      |
| <b>Vorderingen uit andere leningen</b> |                     |        |
| Stand per 1 januari                    | 9.775               | 16.195 |
| Verstrekingen                          | 1.640               | 0      |
| Aflossingen                            | -5.255              | -5.877 |
| Niet-gerealiseerd resultaat            | -289                | -543   |
| Stand per 31 december                  | 5.871               | 9.775  |

Deze vorderingen betreffen onderhandse leningen zonder marktnotering. De som van de uitstaande hoofdsommen is per 31 december 2015 € 5.359.000 (2014: € 8.974.000). De gemiddelde rentevoet is 4,9%. De gemiddelde resterende looptijd is 3 jaar en 8 maanden. Een rentestijging van 1% zal de marktwaarde met € 164.000 doen dalen. Een rentedaling van 1% zal de marktwaarde met € 174.000 doen stijgen.

|                                      | in duizenden euro's |      |
|--------------------------------------|---------------------|------|
|                                      | 2015                | 2014 |
|                                      | €                   | €    |
| <b>Andere financiële beleggingen</b> |                     |      |
| Stand per 31 december                | -182                | -971 |

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 24 maart 2016:                        |                  |                |
| \$ 21.800.000 tegen koers 0,919                     | € 20.024.495     |                |
| \$ 21.800.000 tegen koers per balansdatum 0,936     | € 19.858.784     |                |
| Ongerealiseerd resultaat \$                         | € 165.711        | verlies        |
|   |                  |                |
| £ 6.400.000 tegen koers 0,739                       | € 8.665.937      |                |
| £ 6.400.000 tegen koers per balansdatum 0,731       | € 8.753.394      |                |
| Ongerealiseerd resultaat £                          | € 87.457         | winst          |
|   |                  |                |
| Yen 669.000.000 tegen koers 130,670                 | € 5.119.770      |                |
| Yen 669.000.000 tegen koers per balansdatum 133,384 | € 5.015.594      |                |
| Ongerealiseerd resultaat yen                        | € 104.176        | verlies        |
| <b>Totaal ongerealiseerd resultaat</b>              | <b>€ 182.430</b> | <b>verlies</b> |

Eind 2014 was dit als volgt:

|   |                  |                |
|---|------------------|----------------|
| 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        |
| <b>Totaal ongerealiseerd resultaat</b>              | <b>€ 970.728</b> | <b>verlies</b> |

## 6 Vorderingen

### Vorderingen uit directe verzekeringen

|                   | 31-12-2015   | 31-12-2014 |
|-------------------|--------------|------------|
|                   | €            | €          |
| Verzekeringnemers | 7.557        | 6.902      |
| Tussenpersonen    | 2            | 7          |
|                   | <b>7.559</b> | 6.909      |

### Vorderingen uit herverzekeringen

|                        | 31-12-2015   | 31-12-2014 |
|------------------------|--------------|------------|
|                        | €            | €          |
| Brand                  | 273          | 200        |
| Motorrijtuigen         | 1.592        | 63         |
| Overige schadebranches | 196          | 0          |
|                        | <b>2.061</b> | 263        |

### Overige vorderingen

|                                       | 31-12-2015   | 31-12-2014 |
|---------------------------------------|--------------|------------|
|                                       | €            | €          |
| Dividendbelasting                     | 33           | 63         |
| Vennootschapsbelasting                | 4.234        | 0          |
| Vorderingen uit assurantiebemiddeling | 1.080        | 163        |
| Vorderingen uit beleggingen           | 341          | 333        |
| Diversen                              | 0            | 148        |
|                                       | <b>5.688</b> | 707        |

De post 'vorderingen uit assurantiebemiddeling' bevat eind 2015 € 973.000 in verband met de afwikkeling van de volmacht op de bromfietsportefeuille die op 31 december 2014 is opgezegd.

## 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:

|                                 | informatie verwerkende apparatuur | machines en inventaris | andere vaste bedrijfsmiddelen | totaal |
|---------------------------------|-----------------------------------|------------------------|-------------------------------|--------|
|                                 | €                                 | €                      | €                             | €      |
| Stand begin boekjaar            |                                   |                        |                               |        |
| Aanschafwaarde                  | 7.813                             | 1.996                  | 963                           | 10.772 |
| Cumulatieve afschrijvingen      | -4.778                            | -1.742                 | -352                          | -6.872 |
| Boekwaarde per 1 januari        | 3.035                             | 254                    | 611                           | 3.900  |
| Mutaties                        |                                   |                        |                               |        |
| Investerings                    | 654                               | 589                    | 264                           | 1.507  |
| Desinvesteringen                | 0                                 | 0                      | -283                          | -283   |
| Afschrijvingen desinvesteringen | 0                                 | 0                      | 190                           | 190    |
| Afschrijvingen                  | -842                              | -138                   | -183                          | -1.163 |
|                                 | -188                              | 451                    | -12                           | 251    |
| Stand einde boekjaar            |                                   |                        |                               |        |
| Aanschafwaarde                  | 8.467                             | 2.585                  | 944                           | 11.996 |
| Cumulatieve afschrijvingen      | -5.620                            | -1.880                 | -345                          | -7.845 |
| Boekwaarde per 31 december      | 2.847                             | 705                    | 599                           | 4.151  |
| Afschrijvingspercentages        | 20%                               | 20%                    | 20%                           |        |

De boekwaarde per 1 januari (€ 3.900) sluit niet aan op de waarde in de balans per 31 december 2014. Het verschil betreft het niet consolideren van VZ-Beheermaatschappij BV.

Op de desinvesteringen is een boekwinst behaald van € 30.000. Deze boekwinst is verantwoord onder de diversen baten in de niet-technische rekening.

### Liquide middelen

De liquide middelen zijn gewaardeerd tegen reële waarde. Indien middelen niet ter vrije beschikking staan, dan wordt hiermee bij de waardering rekening gehouden.

Onder de liquide middelen zijn eind 2015 geen deposito's opgenomen. Van de liquide middelen is € 12,6 miljoen na één maand opeisbaar. De overige liquide middelen zijn direct opeisbaar.

## 8 Overlopende activa

|                            | 31-12-2015   | 31-12-2014 |
|----------------------------|--------------|------------|
|                            | €            | €          |
| Lopende rente              | 174          | 161        |
| Acquisitiekosten           | 372          | 356        |
| Vooruitbetaalde kosten     | 596          | 937        |
| Overige overlopende activa | 498          | 333        |
|                            | <b>1.640</b> | 1.787      |

## 9 Groepsvermogen

Voor een toelichting op het eigen vermogen verwijzen wij u naar de toelichting op de enkelvoudige balans op pagina 77 van deze jaarrekening.

### Solvabiliteit

|   | 31-12-2015 | 31-12-2014 |
|---|------------|------------|
|   | €          | €          |
| Ondernemingsvermogen                          | 260.879    | 260.466    |
| Vereiste solvabiliteit conform Wft-vereisten  | 16.886     | 16.236     |
| Aanwezige solvabiliteit conform Wft-vereisten | 259.931    | 258.368    |
| Solvabiliteitsmarge                           | 1539%      | 1591%      |
| Noodzakelijk geachte solvabiliteit            | >713%      | >678%      |

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 € 115,5 miljoen (2014: € 110 miljoen). Dit is ongeveer 713% van de wettelijk vereiste solvabiliteit.

De noodzakelijk geachte solvabiliteit bestaat uit de Solvency Capital Requirement (SCR) volgens Solvency II (€ 67 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:

|                        | 31-12-2015   | 31-12-2014 |
|------------------------|--------------|------------|
|                        | €            | €          |
| Ongevallen en ziekte   | 141          | 138        |
| Brand                  | 6.753        | 6.368      |
| Overige schadebranches | 2.698        | 2.321      |
|                        | <b>9.592</b> | 8.827      |

### Voorziening voor te betalen schaden/uitkeringen

De samenstelling is als volgt:

|                        | bruto  | herverzekering | eigen rekening<br>31-12-2015 | eigen rekening<br>31-12-2014 |
|------------------------|--------|----------------|------------------------------|------------------------------|
|                        | €      | €              | €                            | €                            |
| Motorrijtuigen WA      | 74.808 | 5.471          | 69.337                       | 71.815                       |
| Motorrijtuigen Casco   | 1.995  | 318            | 1.677                        | 1.664                        |
| Ongevallen en ziekte   | 3.231  | 0              | 3.231                        | 2.343                        |
| Brand                  | 5.176  | 842            | 4.334                        | 4.735                        |
| Overige schadebranches | 5.296  | 1.604          | 3.692                        | 3.832                        |
|                        | 90.506 | 8.235          | 82.271                       | 84.389                       |

De schadevoorziening bevat eind 2015 € 973.000 voor bromfietsschaden van voor 2015. Omdat wij vanaf 1 januari 2015 de bromfietsportefeuille voor eigen rekening voeren komt dit bedrag uiteindelijk voor rekening van de volmachtgever. Dit bedrag is dan ook als vordering opgenomen onder 'vorderingen uit assuratiebemiddeling'.

### 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 2015 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              | 9.592        | 6.468                    | 3.124    |

De voorziening voor niet-verdiende premies en lopende risico's is eind 2015 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      | 74.808       | 61.380                   | 13.428   |
| Motorrijtuigen Casco   | 1.995        | 985                      | 1.010    |
| Ongevallen en ziekte   | 3.231        | 3.375                    | -144     |
| Brand                  | 5.176        | 4.647                    | 529      |
| Overige schadebranches | 5.296        | 3.587                    | 1.709    |
|                        | 90.506       | 73.974                   | 16.532   |
| Risicomarge            | -            | 9.377                    | -9.377   |
|                        | 90.506       | 83.351                   | 7.155    |

### Schadevoorziening netto

| in duizenden euro's    |              |                          |          |
|------------------------|--------------|--------------------------|----------|
|                        | jaarrekening | best estimate berekening | verschil |
|                        | €            | €                        | €        |
| Motorrijtuigen WA      | 69.337       | 54.225                   | 15.112   |
| Motorrijtuigen Casco   | 1.677        | 667                      | 1.010    |
| Ongevallen en ziekte   | 3.231        | 3.375                    | -144     |
| Brand                  | 4.334        | 3.653                    | 681      |
| Overige schadebranches | 3.692        | 2.367                    | 1.325    |
|                        | 82.271       | 64.287                   | 17.984   |
| Risicomarge            | -            | 9.377                    | 9.377    |
|                        | 82.271       | 73.664                   | 8.607    |

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:

|                   | 31-12-2015 | 31-12-2014 |
|-------------------|------------|------------|
|                   | €          | €          |
| Belastinglatentie | 5.725      | 6.281      |

### Overige voorzieningen

Dit betreft een voorziening voor jubileumuitkeringen voor medewerkers.

## 12 Schulden

### Schulden uit directe verzekering

|                   | 31-12-2015 | 31-12-2014 |
|-------------------|------------|------------|
|                   | €          | €          |
| Verzekeringnemers | 36.639     | 35.760     |
| Tussenpersonen    | 36         | 28         |
|                   | 36.675     | 35.788     |

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

### Schulden uit herverzekering

|                        | 31-12-2015 | 31-12-2014 |
|------------------------|------------|------------|
|                        | €          | €          |
| Ongevallen en ziekte   | 104        | 75         |
| Motorrijtuigen         | 514        | 497        |
| Overige schadebranches | 69         | 38         |
|                        | 687        | 610        |

## Overige schulden

|   | 31-12-2015 | 31-12-2014 |
|---|------------|------------|
|   | €          | €          |
| Crediteuren                               | 356        | 1.158      |
| Loonheffing                               | 1.142      | 1.072      |
| Pensioenen                                | 392        | 343        |
| Vennootschapsbelasting                    | 0          | 1.517      |
| Overige belastingen                       | 13         | 40         |
| Reservering vakantiegeld                  | 756        | 709        |
| Transitorische posten en diverse schulden | 12.672     | 853        |
|   | 15.331     | 5.692      |

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 2015 € 391.906 (2014: € 343.414).

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

Onder 'transitorische posten en diverse schulden' is € 11,9 miljoen aan schuld aan de leden opgenomen. Dit betreft de uitbetaling van de € 65 actie.

## 13 Niet in de balans opgenomen verplichtingen en aanvullende zekerheden

### Herverzekering

Uit hoofde van het deelnemen in de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden NV bestaat een voorwaardelijke verplichting tot het uitkeren van terreurschaden voor een bedrag van maximaal € 660.000 (eind 2014: € 842.000). Er heeft zich in het boekjaar geen terreurschade binnen deze overeenkomst voorgedaan.



TOELICHTING OP DE GECONSOLIDEERDE WINST- EN VERLIESREKENING 2015

14 Resultaat schadeverzekering

in duizenden euro's

|   | Totaal schadeverzekering |               | Ongevallen en ziekte |              | Motorrijtuigen WA |               | Motorrijtuigen Casco |               | Brand         |               | Overige branches |              |       |
|---|--------------------------|---------------|----------------------|--------------|-------------------|---------------|----------------------|---------------|---------------|---------------|------------------|--------------|-------|
|   | 2015                     | 2014          | 2015                 | 2014         | 2015              | 2014          | 2015                 | 2014          | 2015          | 2014          | 2015             | 2014         |       |
|   | €                        | €             | €                    | €            | €                 | €             | €                    | €             | €             | €             | €                | €            |       |
| Brutopremies  | 99.455                   | 94.613        | 4.704                | 4.879        | 37.917            | 36.163        | 30.756               | 29.619        | 18.623        | 17.544        | 7.455            | 6.408        |       |
| Uitgaande herverzekeringspremies                                      | 4.580                    | 4.233         | 104                  | 75           | 1.570             | 1.501         | 1.064                | 1.029         | 689           | 668           | 1.153            | 960          |       |
| a   | 94.875                   | 90.380        | 4.600                | 4.804        | 36.347            | 34.662        | 29.692               | 28.590        | 17.934        | 16.876        | 6.302            | 5.448        |       |
| Wijziging technische voorzieningen                                    |                          |               |                      |              |                   |               |                      |               |               |               |                  |              |       |
| - bruto   | 765                      | 471           | 3                    | 5            | 0                 | 0             | 0                    | 0             | 385           | 320           | 377              | 146          |       |
| - aandeel herverzekeraars   | 0                        | 0             | 0                    | 0            | 0                 | 0             | 0                    | 0             | 0             | 0             | 0                | 0            |       |
| b   | 765                      | 471           | 3                    | 5            | 0                 | 0             | 0                    | 0             | 385           | 320           | 377              | 146          |       |
| Verdiende premies eigen rekening                                      | a-b                      | 94.110        | 89.909               | 4.597        | 4.799             | 36.347        | 34.662               | 29.692        | 28.590        | 17.549        | 16.556           | 5.925        | 5.302 |
| Toegerekende opbrengst uit beleggingen                                |                          | 463           | 3.727                | 18           | 126               | 293           | 2.423                | 55            | 442           | 66            | 500              | 31           | 236   |
| <b>Totaal baten</b>   | <b>94.573</b>            | <b>93.636</b> | <b>4.615</b>         | <b>4.925</b> | <b>36.640</b>     | <b>37.085</b> | <b>29.747</b>        | <b>29.032</b> | <b>17.615</b> | <b>17.056</b> | <b>5.956</b>     | <b>5.538</b> |       |
| Brutoschaden  | 71.305                   | 64.969        | 948                  | 362          | 30.907            | 28.922        | 23.556               | 20.551        | 12.289        | 11.176        | 3.605            | 3.958        |       |
| Aandeel herverzekeraars   | -2.910                   | -1.667        | 0                    | 0            | -1.122            | -943          | -1.428               | 0             | -164          | -268          | -196             | -456         |       |
| c   | 68.395                   | 63.302        | 948                  | 362          | 29.785            | 27.979        | 22.128               | 20.551        | 12.125        | 10.908        | 3.409            | 3.502        |       |
| Wijziging technische voorzieningen                                    |                          |               |                      |              |                   |               |                      |               |               |               |                  |              |       |
| - bruto   | -2.646                   | -1.090        | 873                  | 253          | -4.917            | -2.322        | 331                  | 0             | 441           | 790           | 626              | 189          |       |
| - aandeel herverzekeraars   | -445                     | 680           | 0                    | 0            | 1.481             | 96            | -318                 | 0             | -842          | 270           | -766             | 314          |       |
| d   | -3.091                   | -410          | 873                  | 253          | -3.436            | -2.226        | 13                   | 0             | -401          | 1.060         | -140             | 503          |       |
| Schaden eigen rekening  | c+d                      | 65.304        | 62.892               | 1.821        | 615               | 26.349        | 25.753               | 22.141        | 20.551        | 11.724        | 11.968           | 3.269        | 4.005 |
| Bedrijfskosten  |                          | 24.024        | 23.496               | 1.199        | 1.276             | 9.021         | 8.802                | 7.472         | 7.374         | 4.692         | 4.528            | 1.640        | 1.516 |
| <b>Totaal lasten</b>  | <b>89.328</b>            | <b>86.388</b> | <b>3.020</b>         | <b>1.891</b> | <b>35.370</b>     | <b>34.555</b> | <b>29.613</b>        | <b>27.925</b> | <b>16.416</b> | <b>16.496</b> | <b>4.909</b>     | <b>5.521</b> |       |
| <b>Resultaat technische rekening schadeverzekering enkelvoudig</b>    | <b>5.245</b>             | <b>7.248</b>  | <b>1.595</b>         | <b>3.034</b> | <b>1.270</b>      | <b>2.530</b>  | <b>134</b>           | <b>1.107</b>  | <b>1.199</b>  | <b>560</b>    | <b>1.047</b>     | <b>17</b>    |       |
| Bedrijfskosten geconsolideerde deelnemingen                           | 1.353                    | 203           | 66                   | 11           | 523               | 78            | 427                  | 65            | 252           | 37            | 85               | 12           |       |
| <b>Resultaat technische rekening schadeverzekering geconsolideerd</b> | <b>3.892</b>             | <b>7.045</b>  | <b>1.529</b>         | <b>3.023</b> | <b>747</b>        | <b>2.452</b>  | <b>-293</b>          | <b>1.042</b>  | <b>947</b>    | <b>523</b>    | <b>962</b>       | <b>5</b>     |       |

### 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<br>31-12-2014 | betaalde<br>schaden | voorziening<br>31-12-2015 | schade-<br>resultaat |
|                               | €                         | €                   | €                         | €                    |
| t/m 2011                      | 29.534                    | 4.094               | 22.299                    | 3.141                |
| 2012                          | 12.356                    | 1.338               | 6.760                     | 4.258                |
| 2013                          | 13.642                    | 3.129               | 11.510                    | -997                 |
| 2014                          | 28.857                    | 10.328              | 18.099                    | 430                  |
| Totaal                        | 84.389                    | 18.889              | 58.668                    | 6.832                |
| 2015                          | 0                         | 49.506              | 23.603                    | -73.109              |
| Totaal schaden eigen rekening | 84.389                    | 68.395              | 82.271                    | -66.277              |

De uitloopresultaten zijn als volgt naar branche te verdelen:

|                       | in duizenden euro's |        |       |            |        |
|-----------------------|---------------------|--------|-------|------------|--------|
|                       | 2014                | 2013   | 2012  | Oude jaren | Totaal |
|                       | €                   | €      | €     | €          | €      |
| Ongevallen en ziekten | -70                 | 80     | 24    | 225        | 259    |
| Motorrijtuigen WA     | -138                | -1.032 | 4.287 | 2.337      | 5.454  |
| Motorrijtuigen Casco  | 642                 | 35     | -6    | -16        | 655    |
| Brand                 | 118                 | -94    | 9     | -42        | -9     |
| Overige branches      | -122                | 14     | -56   | 637        | 473    |
|                       | 430                 | -997   | 4.258 | 3.141      | 6.832  |

### 15 Bedrijfskosten

De samenstelling is als volgt:

|                                       | in duizenden euro's |        |
|---------------------------------------|---------------------|--------|
|                                       | 2015                | 2014   |
|                                       | €                   | €      |
| Acquisitiekosten                      | 4.895               | 3.489  |
| Personeelskosten                      | 15.124              | 15.735 |
| Afschrijvingen                        | 1.870               | 2.754  |
| Overige beheerskosten                 | 4.929               | 5.217  |
| Totaal bedrijfskosten                 | 26.818              | 27.195 |
| Toegerekend aan assurantiebemiddeling | -1.441              | -3.496 |
|                                       | 25.377              | 23.699 |

De accountantskosten inzake controle van de jaarrekening zijn € 124.000 (2014: € 116.000).

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 |        |
|--------------------------|---------------------|--------|
|                          | 2015                | 2014   |
|                          | €                   | €      |
| Lonen en salarissen      | 9.633               | 10.073 |
| Sociale lasten           | 1.498               | 1.644  |
| Pensioenlasten           | 978                 | 1.245  |
| Overige personeelskosten | 3.015               | 2.773  |
|                          | 15.124              | 15.735 |

### Personeelsleden

In 2015 waren gemiddeld 188 personeelsleden op fulltimebasis werkzaam. In 2014 was dit, door consolidatie van VZ-Beheermaatschappij BV, hoger, namelijk 192.

## Onweer

Toen ons werkgebied op 31 augustus werd geteisterd door hagelbuien, werden ook meer dan 50 schades door blikseminslag gemeld.

### 16 Opbrengst uit beleggingen

|  | 2015  |               | 2014   |               |
|--|-------|---------------|--------|---------------|
|  | €     | €             | €      | €             |
| Resultaat deelnemingen                                     |       | 1.273         |        | 118           |
| Opbrengst overige beleggingen                              |       |               |        |               |
| - Huuropbrengst terreinen en gebouwen                      | 535   |               | 300    |               |
| - Liquide middelen/termijnbetaling                         | 1.799 |               | 1.765  |               |
|  |       | 2.334         |        | 2.065         |
| Gerealiseerde winst op overige financiële beleggingen      |       | 16.942        |        | 10.663        |
| Niet-gerealiseerde winst op overige financiële beleggingen |       |               |        |               |
| - Niet-gerealiseerde winst vorderingen op deelnemingen     | 86    |               | 4      |               |
| - Niet-gerealiseerde winst overige financiële beleggingen  | 963   |               | 14.771 |               |
|  |       | 1.049         |        | 14.775        |
|  |       | <b>21.598</b> |        | <b>27.621</b> |

### 17 Beleggingslasten

|  | 2015  |               | 2014  |              |
|--|-------|---------------|-------|--------------|
|  | €     | €             | €     | €            |
| Resultaat deelnemingen                                     |       | 8             |       | 26           |
| Beheerskosten en rentelasten                               |       | 183           |       | 197          |
| Gerealiseerd verlies op beleggingen                        |       | 4.959         |       | 3.183        |
| Niet-gerealiseerd verlies op beleggingen                   |       |               |       |              |
| - Waardevermindering terreinen en gebouwen                 | 2.180 |               | 50    |              |
| - Niet-gerealiseerd verlies vorderingen op deelnemingen    | 0     |               | 0     |              |
| - Niet-gerealiseerd verlies overige financiële beleggingen | 6.900 |               | 1.463 |              |
|  |       | 9.080         |       | 1.513        |
|  |       | <b>14.230</b> |       | <b>4.919</b> |

## 18 Toegerekende opbrengst beleggingen

|   | 2015         | 2014   |
|---|--------------|--------|
|   | €            | €      |
| Toerekening aan de technische rekening      | 463          | 3.727  |
| Toerekening aan de niet-technische rekening | 6.905        | 18.975 |
|   | <b>7.368</b> | 22.702 |

## 19 Andere baten

De samenstelling is als volgt:

|   | 2015         | 2014   |
|---|--------------|--------|
|   | €            | €      |
| Ontvangen provisie uit hoofde van assurantiebemiddeling | 1.791        | 3.481  |
| Toegerekende bedrijfskosten                             | -1.441       | -3.496 |
|   | <b>350</b>   | -15    |
| Baten uit hoofde van rechtsbijstand                     | 954          | 861    |
| Diversen  | 42           | 4.836  |
|   | <b>1.346</b> | 5.682  |

Onder 'diversen' is in 2014 € 3,2 miljoen aan winstdeling op de in 2010 verkochte AOV-portefeuille opgenomen. Daarnaast is er een correctie op assurantiebelasting 2013 van € 1,6 miljoen opgenomen.

## 20 Andere lasten

De samenstelling is als volgt:

|          | 2015          | 2014 |
|----------|---------------|------|
|          | €             | €    |
| Diversen | 11.934        | 813  |
|          | <b>11.934</b> | 813  |

Onder 'andere lasten' is € 11,9 miljoen voor de € 65 actie verantwoord.

## 21 Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening

|   | 2015 | 2014   |
|---|------|--------|
|   | €    | €      |
| Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen | 209  | 30.889 |
| Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening      | -204 | 7.590  |
| Effectief belastingtarief                                 | 97,6 | 24,6   |
| Toepasselijk belastingtarief                              | 25,0 | 25,0   |

Als gevolg van verschillen tussen de commerciële en de fiscale winstberekening is het effectieve belastingtarief hoger 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 (A.J. de Jonge) bedroeg in 2015 in totaal € 229.955; het jaarinkomen van de directeur Verzekeringszaken (M.C. Schroevers) kwam uit op € 213.680. Aan pensioenpremies werd in 2015 voor de algemeen directeur € 28.381 en voor de directeur Verzekeringszaken € 18.525 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 2015 € 336.176 en € 275.000 voor respectievelijk de algemeen directeur en de directeur Verzekeringszaken tegen 3,3% respectievelijk 3,6% rente.

De vaste jaarlijkse vergoeding voor de leden van de Raad van Commissarissen is vastgesteld door de Algemene Ledenvergadering en volgt de salarisontwikkeling uit de cao voor het verzekeringsbedrijf. De voorzitter van de Raad van Commissarissen ontving in 2015 een vergoeding van € 21.641. De overige leden ontvingen als lid van de Raad van Commissarissen in totaal een vergoeding van € 45.033. De leden van de Remuneratiecommissie ontvingen tezamen in 2015 € 2.456 extra, de leden van de Audit- en Risicobeheerscommissie ontvingen tezamen in 2015 € 8.469 extra. In totaal bedroegen alle vergoedingen aan de commissarissen in 2015 € 77.599 (2014: € 75.580).

**ENKELVOUDIGE BALANS PER 31 DECEMBER 2015**

(na resultaatbestemming)

in duizenden euro's

| ACTIVA                                | Ref. | 31 december 2015 |                | 31 december 2014 |                |
|---------------------------------------|------|------------------|----------------|------------------|----------------|
|                                       |      | €                | €              | €                | €              |
| <b>Immateriële vaste activa</b>       |      |                  |                |                  |                |
| Computersoftware                      |      | 353              |                | 1.060            |                |
|                                       |      |                  | <b>353</b>     |                  | 1.060          |
| <b>Beleggingen</b>                    | 23   |                  |                |                  |                |
| Terreinen en gebouwen                 |      | 7.385            |                | 7.475            |                |
| Deelnemingen                          |      | 595              |                | 1.038            |                |
| Vorderingen op deelnemingen           |      | 1.281            |                | 659              |                |
| Overige financiële beleggingen        |      | 331.507          |                | 326.752          |                |
|                                       |      |                  | <b>340.768</b> |                  | 335.924        |
| <b>Vorderingen</b>                    |      |                  |                |                  |                |
| Vorderingen uit directe verzekeringen |      | 7.559            |                | 6.817            |                |
| Vorderingen uit herverzekering        |      | 2.061            |                | 263              |                |
| Overige vorderingen                   |      | 5.688            |                | 559              |                |
|                                       |      |                  | <b>15.308</b>  |                  | 7.639          |
| <b>Overige activa</b>                 | 24   |                  |                |                  |                |
| Materiële vaste activa                |      | 4.151            |                | 3.900            |                |
| Liquide middelen                      |      | 49.351           |                | 51.755           |                |
|                                       |      |                  | <b>53.502</b>  |                  | 55.655         |
| <b>Overlopende activa</b>             | 25   |                  | <b>1.283</b>   |                  | 1.454          |
|                                       |      |                  | <b>411.214</b> |                  | <b>401.732</b> |

in duizenden euro's

| PASSIVA   | Ref. | 31 december 2015 |                | 31 december 2014 |                |
|---|------|------------------|----------------|------------------|----------------|
|   |      | €                | €              | €                | €              |
| <b>Eigen vermogen</b>                           | 26   |                  |                |                  |                |
| Algemene reserve                                |      | 259.817          |                | 258.879          |                |
| Herwaarderingsreserve                           |      | 1.062            |                | 1.587            |                |
|   |      |                  | <b>260.879</b> |                  | 260.466        |
| <b>Technische voorzieningen</b>                 |      |                  |                |                  |                |
| Voor niet-verdiende premies en lopende risico's |      | 9.592            |                | 8.827            |                |
| Voor te betalen schaden/uitkeringen             |      | 82.271           |                | 84.389           |                |
|   |      |                  | <b>91.863</b>  |                  | 93.216         |
| <b>Voorzieningen</b>                            |      |                  |                |                  |                |
| Voor belastingen                                |      | 5.725            |                | 6.281            |                |
| Overige voorzieningen                           |      | 107              |                | 160              |                |
|   |      |                  | <b>5.832</b>   |                  | 6.441          |
| <b>Schulden</b>                                 | 27   |                  |                |                  |                |
| Schulden uit directe verzekering                |      | 36.622           |                | 35.746           |                |
| Schulden uit herverzekering                     |      | 687              |                | 610              |                |
| Overige schulden                                |      | 15.331           |                | 5.253            |                |
|   |      |                  | <b>52.640</b>  |                  | 41.609         |
|   |      |                  | <b>411.214</b> |                  | <b>401.732</b> |

ENKELVOUDIGE WINST- EN VERLIESREKENING OVER 2015

Technische rekening schadeverzekering

in duizenden euro's

| Ref.  | 2015          |   | 2014          |   |
|---|---------------|---|---------------|---|
|   | €             | € | €             | € |
| Brutopremies  | 99.455        |   | 94.613        |   |
| Uitgaande herverzekeringspremies  | -4.580        |   | -4.233        |   |
| a   | 94.875        |   | 90.380        |   |
| Wijziging technische voorzieningen niet-verdiende premies en lopende risico's |               |   |               |   |
| - bruto   | 765           |   | 471           |   |
| - aandeel herverzekeraars   | 0             |   | 0             |   |
| b   | 765           |   | 471           |   |
| Verdiende premies eigen rekening a-b  | 94.110        |   | 89.909        |   |
| Toegerekende opbrengst uit beleggingen  | 463           |   | 3.727         |   |
| <b>Totaal baten</b>   | <b>94.573</b> |   | <b>93.636</b> |   |
| Brutoschaden  | 71.305        |   | 64.969        |   |
| Aandeel herverzekeraars   | -2.910        |   | -1.667        |   |
| c   | 68.395        |   | 63.302        |   |
| Wijziging voorzieningen voor te betalen schaden/uitkeringen                   |               |   |               |   |
| - bruto   | -2.646        |   | -1.090        |   |
| - aandeel herverzekeraars   | -445          |   | 680           |   |
| d   | -3.091        |   | -410          |   |
| Schaden eigen rekening c+d  | 65.304        |   | 62.892        |   |
| Bedrijfskosten 28   | 24.024        |   | 23.496        |   |
| <b>Totaal lasten</b>  | <b>89.328</b> |   | <b>86.388</b> |   |
| <b>Resultaat technische rekening schadeverzekering</b>                        | <b>5.245</b>  |   | <b>7.248</b>  |   |

Niet-technische rekening

in duizenden euro's

| Ref.   | 2015    |   | 2014   |   |
|--|---------|---|--------|---|
|  | €       | € | €      | € |
| Resultaat technische rekening schadeverzekering a  | 5.245   |   | 7.248  |   |
| <b>Opbrengsten uit beleggingen</b> 29  |         |   |        |   |
| Resultaat deelnemingen   | 1.273   |   | 430    |   |
| Opbrengst overige beleggingen  | 2.334   |   | 2.061  |   |
| Gerealiseerde winst op beleggingen   | 16.942  |   | 10.663 |   |
| Niet-gerealiseerde winst op beleggingen  | 20.549  |   | 13.154 |   |
|  | 1.049   |   | 14.775 |   |
|  | 21.598  |   | 27.929 |   |
| <b>Beleggingslasten</b> 30   |         |   |        |   |
| Resultaat deelnemingen   | 407     |   | 369    |   |
| Beheerskosten en rentelasten   | 183     |   | 197    |   |
| Gerealiseerd verlies op beleggingen  | 4.959   |   | 3.183  |   |
| Niet-gerealiseerd verlies op beleggingen   | 5.549   |   | 3.749  |   |
|  | 9.080   |   | 1.463  |   |
|  | 14.629  |   | 5.212  |   |
|  | 6.969   |   | 22.717 |   |
| Toegerekende opbrengst beleggingen overgeboekt naar technische rekening schadeverzekering 31 | 463     |   | 3.727  |   |
|  | 6.506   |   | 18.990 |   |
| Andere baten 32  | 392     |   | 4.962  |   |
| Andere lasten  | -11.934 |   | -813   |   |
| Resultaat niet-technische rekening schadeverzekering b                                       | -5.036  |   | 23.139 |   |
| Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen a+b                                | 209     |   | 30.387 |   |
| Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening   | 204     |   | -7.397 |   |
| Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening na belastingen                                      | 413     |   | 22.990 |   |

## TOELICHTING OP DE ENKELVOUDIGE BALANS PER 31 DECEMBER 2015

Slechts posten die afwijken van de geconsolideerde cijfers worden toegelicht.

### 23 Beleggingen

#### Vorderingen op deelnemingen

Het verloop van de post is als volgt:

|                             | in duizenden euro's |      |
|-----------------------------|---------------------|------|
|                             | 2015                | 2014 |
|                             | €                   | €    |
| Stand per 1 januari         | 659                 | 437  |
| Verstrekkings               | 536                 | 218  |
| Niet-gerealiseerd resultaat | 86                  | 4    |
| Stand per 31 december       | 1.281               | 659  |

### 24 Overige activa

#### Liquide middelen

Onder de liquide middelen zijn eind 2015 geen deposito's opgenomen. Van de liquide middelen is € 12,6 miljoen na één maand opeisbaar. De overige liquide middelen zijn direct opeisbaar.

### 25 Overlopende activa

|                            | in duizenden euro's |            |
|----------------------------|---------------------|------------|
|                            | 31-12-2015          | 31-12-2014 |
|                            | €                   | €          |
| Lopende rente              | 174                 | 161        |
| Acquisitiekosten           | 372                 | 356        |
| Vooruitbetaalde kosten     | 596                 | 937        |
| Overige overlopende activa | 141                 | 0          |
|                            | 1.283               | 1.454      |

### 26 Eigen vermogen

#### Algemene reserve

Het verloop van de algemene reserve is als volgt:

|                               | in duizenden euro's |         |
|-------------------------------|---------------------|---------|
|                               | 2015                | 2014    |
|                               | €                   | €       |
| Stand per 1 januari           | 258.879             | 235.579 |
| Resultaatbestemming boekjaar  | 413                 | 22.990  |
| Mutatie herwaarderingsreserve | 525                 | 310     |
| Stand per 31 december         | 259.817             | 258.879 |

Van het totaalbedrag aan algemene reserve is € 353.000 wettelijke reserve ten behoeve van de geactiveerde immateriële vaste activa (2014: € 1.060.000).

#### Herwaarderingsreserve

Het verloop van de herwaarderingsreserve is als volgt:

|                                    | in duizenden euro's |       |
|------------------------------------|---------------------|-------|
|                                    | 2015                | 2014  |
|                                    | €                   | €     |
| Stand per 1 januari                | 1.587               | 1.897 |
| Herwaardering via algemene reserve | -525                | -310  |
| Stand per 31 december              | 1.062               | 1.587 |

### 27 Schulden

#### Schulden uit directe verzekering

|                   | in duizenden euro's |            |
|-------------------|---------------------|------------|
|                   | 31-12-2015          | 31-12-2014 |
|                   | €                   | €          |
| Verzekeringnemers | 36.586              | 35.718     |
| Tussenpersonen    | 36                  | 28         |
|                   | 36.622              | 35.746     |

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

## TOELICHTING OP DE ENKELVOUDIGE WINST- EN VERLIESREKENING OVER 2015

De technische rekening per branche is al toegelicht op pagina 64 en 65,

### 28 Bedrijfskosten

De samenstelling is als volgt:

|   | in duizenden euro's |               |
|---|---------------------|---------------|
|   | 2015                | 2014          |
|   | €                   | €             |
| Acquisitiekosten                            | 4.895               | 4.425         |
| Personeelskosten                            | 15.124              | 14.561        |
| Afschrijvingen                              | 1.870               | 2.701         |
| Overige beheerskosten                       | 6.528               | 6.495         |
| <b>Totaal bedrijfskosten</b>                | <b>28.417</b>       | <b>28.182</b> |
| Toegerekend aan assurantiebemiddeling       | -1.441              | -1.882        |
| Toegerekend aan product Rechtsbijstand      | -1.600              | -1.600        |
| Doorbelast aan Stichting Rechtsbijstand ZLM | -1.352              | -1.204        |
|   | <b>24.024</b>       | <b>23.496</b> |

De samenstelling van de personeelskosten is als volgt:

|                          | in duizenden euro's |               |
|--------------------------|---------------------|---------------|
|                          | 2015                | 2014          |
|                          | €                   | €             |
| Lonen en salarissen      | 9.633               | 9.136         |
| Sociale lasten           | 1.498               | 1.498         |
| Pensioenlasten           | 978                 | 1.154         |
| Overige personeelskosten | 3.015               | 2.773         |
|                          | <b>15.124</b>       | <b>14.561</b> |

#### Personeelsleden

In 2015 waren gemiddeld 188 personeelsleden op fulltimebasis werkzaam (2014: 176).

### 29 Opbrengst uit beleggingen

|  | 2015  |               | 2014   |               |
|--|-------|---------------|--------|---------------|
|  | €     | €             | €      | €             |
| Resultaat deelnemingen                                     |       | 1.273         |        | 430           |
| Opbrengst overige beleggingen                              |       |               |        |               |
| - Huuropbrengst terreinen en gebouwen                      | 535   |               | 300    |               |
| - Liquide middelen/termijnbetaling                         | 1.799 |               | 1.761  |               |
|  |       | 2.334         |        | 2.061         |
| Gerealiseerde winst op overige financiële beleggingen      |       | 16.942        |        | 10.663        |
| Niet-gerealiseerde winst op overige financiële beleggingen |       |               |        |               |
| - Niet-gerealiseerde winst vorderingen op deelnemingen     | 86    |               | 4      |               |
| - Niet-gerealiseerde winst overige financiële beleggingen  | 963   |               | 14.771 |               |
|  |       | 1.049         |        | 14.775        |
|  |       | <b>21.598</b> |        | <b>27.929</b> |

### 30 Beleggingslasten

|  | 2015  |               | 2014  |              |
|--|-------|---------------|-------|--------------|
|  | €     | €             | €     | €            |
| Resultaat deelnemingen                                     |       | 407           |       | 369          |
| Beheerskosten en rentelasten                               |       | 183           |       | 197          |
| Gerealiseerd verlies op beleggingen                        |       | 4.959         |       | 3.183        |
| Niet-gerealiseerd verlies op beleggingen                   |       |               |       |              |
| - Waardeverminderingen terreinen en gebouwen               | 2.180 |               | 0     |              |
| - Niet-gerealiseerd verlies vorderingen op deelnemingen    | 0     |               | 0     |              |
| - Niet-gerealiseerd verlies overige financiële beleggingen | 6.900 |               | 1.463 |              |
|  |       | 9.080         |       | 1.463        |
|  |       | <b>14.629</b> |       | <b>5.212</b> |



## OVERIGE GEGEVENS

### 31 Toegerekende opbrengst beleggingen

|   | 2015         | 2014   |
|---|--------------|--------|
|   | €            | €      |
| Toerekening aan de technische rekening      | 463          | 3.727  |
| Toerekening aan de niet-technische rekening | 6.506        | 18.990 |
|   | <b>6.969</b> | 22.717 |

in duizenden euro's

### 32 Andere baten

De samenstelling is als volgt:

|   | 2015       | 2014   |
|---|------------|--------|
|   | €          | €      |
| Ontvangen provisie uit hoofde van assurantiebemiddeling | 1.791      | 2.008  |
| Toegerekende bedrijfskosten                             | -1.441     | -1.882 |
|   | <b>350</b> | 126    |
| Diversen  | 42         | 4.836  |
|   | <b>392</b> | 4.962  |

in duizenden euro's

Onder diversen is in 2014 € 3,2 miljoen aan winstdeling op de in 2010 verkochte AOV-portefeuille opgenomen. Daarnaast is er een correctie op assurantiebelasting 2013 van € 1,6 miljoen opgenomen.

#### 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 2015

De directie stelt voor om de winst van 2015 ad € 413.000 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 2015

##### 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 2015 en van het resultaat over 2015 in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 van het in Nederland geldende Burgerlijk Wetboek (BW).

##### Wat we hebben gecontroleerd

Wij hebben de jaarrekening 2015 van Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A. te Goes ('ZLM' of 'Onderlinge') gecontroleerd. De jaarrekening omvat de geconsolideerde jaarrekening van Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A. en dochtermaatschappijen (samen: 'de groep') en de enkelvoudige jaarrekening. De jaarrekening bestaat uit:

- de geconsolideerde en enkelvoudige balans per 31 december 2015;
- de geconsolideerde en enkelvoudige winst-en-verliesrekening over 2015; 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 van het in Nederland geldende Burgerlijk Wetboek (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 assuranceopdrachten (ViO) en andere voor de opdracht relevante onafhankelijkheidsregels in Nederland. Verder hebben wij voldaan aan de Verordening gedrags- en beroepsregels accountants (VGBA).

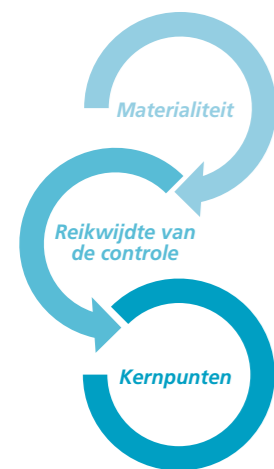
Wij vinden dat de door ons verkregen controle-informatie voldoende en geschikt is als basis voor ons oordeel.

## Onze controle-aanpak

### Samenvatting en context

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 de directie 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 de directie waaronder het evalueren van risico's op materiële afwijkingen als gevolg van fraude op basis van een analyse van mogelijke belangen van de directie.

Wij hebben er voor gezorgd dat het controleteam over voldoende specialistische kennis en expertise beschikt die nodig zijn voor de controle van een verzekeringsbedrijf. Wij hebben daarom specialisten op het gebied van actuariaat en IT in ons team opgenomen.



#### Materialiteit

- Materialiteit: € 1.300.000, gebaseerd op 0,5% van het eigen vermogen.

#### Reikwijdte van de controle

- We hebben controlewerkzaamheden uitgevoerd op een locatie.
- Dekking controlewerkzaamheden: 100% van de geconsolideerde omzet en 100% van het geconsolideerde balanstotaal.

#### Kernpunten

- Onzekerheden in de waardering van technische voorzieningen voor schadeverzekeringen.
- Onzekerheden in de waardering van beleggingen in terreinen en gebouwen die tegen reële waarde zijn gewaardeerd.

### Materialiteit

De reikwijdte van onze controle wordt beïnvloed door het toepassen van materialiteit. Het begrip 'materieel belang' wordt toegelicht in de sectie 'Onze verantwoordelijkheid voor de controle van de jaarrekening'.

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 voor de individuele posten en toelichtingen in de jaarrekening 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 als volgt bepaald:

|  |  |
|--|--|
| <b>Materialiteit voor de groep</b>               | € 1.300.000 (2014: € 1.300.000).   |
| <b>Materialiteit voor de groep</b>               | 0,5 % van het eigen vermogen.  |
| <b>De overwegingen voor de gekozen benchmark</b> | We hebben deze, algemeen geaccepteerde, benchmark toegepast op basis van onze analyse van de gemeenschappelijke informatiebehoefte 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 jaarrekening 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 (2014: € 130.000) 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 entiteiten. De financiële informatie van deze groep 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 eveneens zelfstandig gecontroleerd.

Door hiervoor genoemde 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 of over specifieke elementen van de jaarrekening.

| Kernpunten  | Onze controlewerkzaamheden op de kernpunten   |
|---|---|
| <p><i>Onzekerheden in de waardering van technische voorzieningen voor schadeverzekeringen</i></p> <p>Wij verwijzen naar toelichting 10 van de jaarrekening voor de gerelateerde toelichtingen.</p> <p>De berekening van de technische voorziening (€ 82.271.000) 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.</p> <p>Het management van ZLM heeft de toereikendheid van de technische voorzieningen vastgesteld door kwantitatieve en kwalitatieve analyses.</p> | <p>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.</p> <p>Onze controlewerkzaamheden bestaan onder andere uit het beoordelen van de berekende voorziening door de externe actuaaris. We hebben de deskundigheid, objectiviteit en onafhankelijkheid van deze actuaaris 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.</p> <p>We hebben de procedures van de organisatie getest met betrekking tot de te verwachten totale uitkeringen. ZLM heeft deze procedures 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 schade-reserveringen. Daarnaast hebben we de toereikendheid van de toelichtingen in de jaarrekening en de daarbij behorende toereikendheidstoets daarop gecontroleerd.</p> |

| Kernpunten  | Onze controlewerkzaamheden op de kernpunten   |
|---|---|
| <p><i>Onzekerheden in de waardering van beleggingen in terreinen en gebouwen die tegen reële waarde zijn gewaardeerd</i></p> <p>Wij verwijzen naar toelichting 2.5 en 5 van de jaarrekening voor de gerelateerde toelichtingen.</p> <p>De beleggingen in terreinen en gebouwen zijn tegen reële waarde gewaardeerd (€ 7.385.000) en betreffen het eigen pand waaruit ZLM zijn activiteiten uitvoert. De directie gebruikt externe taxateurs om de waarde van het vastgoedobject te bepalen. Het vastgoed wordt minimaal één keer in de drie jaar getaxeerd, tenzij zich omstandigheden voordoen die eerdere taxatie nodig maken. In de tussentijd 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.</p> <p>De taxatiewaarden zijn gebaseerd op waarderingsmodellen. Aangezien nauwelijks representatieve transacties in de markt plaatsvinden, is er sprake van schattingsonzekerheden in de taxaties.</p> | <p>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 liggen 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.</p> |

#### 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 maatschappij 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 maatschappij 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 maatschappij 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 maatschappij.

#### *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. Ons controleoordeel beoogt een redelijke mate van zekerheid te geven dat de jaarrekening geen afwijkingen van materieel belang bevat. Een redelijke mate van zekerheid is een hoge mate maar geen absolute mate van zekerheid waardoor het mogelijk is dat wij tijdens onze controle niet alle afwijkingen ontdekken. Afwijkingen kunnen ontstaan als gevolg van fraude of fouten en zijn materieel indien redelijkerwijs kan worden verwacht dat deze, afzonderlijk of gezamenlijk, van invloed kunnen zijn op de economische beslissingen die gebruikers op basis van deze jaarrekening nemen.

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

#### **Verklaring betreffende overige door wet- en regelgeving gestelde vereisten**

##### *Verklaring betreffende het jaarverslag 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 jaarverslag 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 jaarverslagverslag, 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 een besluit van de algemene vergadering dat jaarlijks is herbevestigd door de aandeelhouders. Wij zijn nu voor een onafgebroken periode van 9 jaar accountant van de maatschappij.

Rotterdam, 30 mei 2016

PricewaterhouseCoopers Accountants N.V.

drs. M.P.A. Corver RA

#### **Bijlage bij onze controleverklaring over de jaarrekening 2015 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 maatschappij.
- 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 gereede twijfel zou kunnen bestaan of de maatschappij 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 organisatie 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.