

zlm.
verzekeringen

u tevreden,
wij tevreden

Jaarverslag 2016



INHOUD

Over dit verslag	5
Profiel ZLM Verzekeringen	7
Kerncijfers	8
Verslag van de directie	10
Financiële resultaten	12
Strategische positie van ZLM Verzekeringen	18
Toekomstparagraaf	21
Organisatie van ZLM	22
Organisatieschema	24
Risicobeheer	26
Epiloog	35
Verslag van de Raad van Commissarissen	36
Algemene Ledenvergadering	41
Jaarrekening	42
Geconsolideerde balans per 31 december 2016	42
Geconsolideerde winst- en verliesrekening over 2016	44
Geconsolideerd kasstroomoverzicht 2016	46
Toelichting op de geconsolideerde jaarrekening	48
Toelichting op de geconsolideerde balans per 31 december 2016	56
Toelichting op de geconsolideerde winst- en verliesrekening 2016	72
Enkelvoudige balans per 31 december 2016	80
Enkelvoudige winst- en verliesrekening over 2016	82
Toelichting op de enkelvoudige balans per 31 december 2016	84
Statutaire regeling resultaatbestemming	85
Voorstel resultaatbestemming 2016	85
Toelichting op de enkelvoudige winst- en verliesrekening 2016	86
Overige gegevens	91
Controleverklaring van de onafhankelijke accountant	91

Thema 2016: 65 jaar

In 2016 bestonden wij 65 jaar. En wie jarig is trakteert. Het leek ons een mooi gebaar om elke klant 65 euro te geven. Op woensdag 13 april informeerden wij alle klanten en vroegen hen wat zij met dit extraatje zouden gaan doen. En dat hebben we geweten! We konden niet vermoeden dat er zo massaal gereageerd zou worden. De actie kreeg hierdoor echt een gezicht. In dit jaarverslag staan enkele van die mooie, ontroerende, bijzondere en speciale verhalen.

OVER DIT VERSLAG

Voor u ligt het jaarverslag van ZLM Verzekeringen.

Traditioneel bevat het jaarverslag een balans en verlies- en winstrekening. In de loop van de tijd is het jaarverslag steeds meer uitgebreid. Niet alleen omdat vanuit wet- en regelgeving meer verplichtingen aan het jaarverslag worden gesteld, maar ook om onze belanghebbenden van de nodige informatie te voorzien.

Klanten, samenwerkende bedrijven, tussenpersonen, toezichhouders, branchegenoten, en andere geïnteresseerden kunnen in dit jaarverslag kennis nemen van de impact van het jaar 2016 op ZLM Verzekeringen. Zowel op de cijfers, als ook op de organisatie. U kunt kennis nemen van welke risico's wij zien en hoe wij hier mee omgaan. Naast onze cijfers delen wij ook onze plannen met u.

Dit jaarverslag is opgesteld volgens de wettelijke bepalingen van Titel 9 boek 2 van het in Nederland geldende Burgerlijk Wetboek.

ZLM Verzekeringen is gevestigd in Goes en is alleen actief in Nederland. Dit verslag omvat alle bedrijfsonderdelen van ZLM Verzekeringen: ZLM Verzekeringen en Stichting Rechtsbijstand ZLM.

ZLM Verzekeringen nodigt u uit om opmerkingen, vragen en suggesties gerelateerd aan dit jaarverslag met ons te delen. Dit kan via het emailadres: marketing@zlm.nl

ZLM VERZEKERINGEN, OPGERICHT 1 JANUARI 1951

Cereshof 2, 4463 XH Goes
Postbus 70, 4460 BA Goes



Gerrit de Hamer

'Brabantse Zeeuw koopt nieuwe haring en mosselen'

De jubileumactie van ZLM bracht Gerrit de Hamer (78) terug naar een verleden. Ruim vijftig jaar terug, een maand nadat de Vlissinger in Eindhoven voor Philips was gaan werken, kreeg hij een bedrag omdat het elektronicabedrijf 75 jaar bestond. Of het nu vijftig gulden was of 75, dat weet hij niet meer precies. Wat hij nog wel weet is dat hij zijn familie toen trakteerde op nieuwe haring. En dat heeft hij nu weer gedaan.

'Ik ben liefhebber van nieuwe haring en als rasechte Zeeuw leek me dat toen een leuk idee. Het was een groot succes en daarom doe ik het nu nog een keer', aldus Gerrit, die nog steeds in Eindhoven woont. Nieuwe haring is niet goedkoop, maar voor 65 euro krijgen Gerrit, zijn vrouw, zoon en dochter zoveel vis dat ze het waarschijnlijk niet op kunnen. 'Van het geld dat overblijft koop ik in september nog Zeeuwse mosselen', kondigt Gerrit aan. 'Dan is de r in de maand en zijn de mosselen op hun best. Dat heb ik vroeger geleerd en ben ik nooit vergeten.'

PROFIEL ZLM VERZEKERINGEN

ZLM Verzekeringen is de handelsnaam van De Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A.. U.A. staat voor Uitgesloten Aansprakelijkheid. ZLM Verzekeringen is een onderlinge verzekeringsmaatschappij die valt onder het structuurregime uit het Burgerlijk Wetboek.

ZLM Verzekeringen is op 1 januari 1951 opgericht vanuit de landbouworganisatie Zeeuwse Landbouw Maatschappij. Oorspronkelijk konden daarom alleen agrariërs verzekerd worden. De band met de moederorganisatie werd in 1994 losgesneden. De inmiddels gefuseerde Zuidelijke Landbouw Maatschappij is opgegaan in het ZLTO, waardoor ZLM Verzekeringen de enige organisatie is die in naam nog herinnert aan de in 1843 opgerichte Zeeuwse Landbouw Maatschappij.

Anno 2017 is ook de band met de agrarische sector vrijwel helemaal verdwenen. Vanaf 2007 heeft ZLM Verzekeringen de focus gericht op het schadeverzekeringenpakket van de particuliere klant. Wat wel gebleven is, is de beperking van het werkgebied: de provincies Zeeland en Noord-Brabant.

ZLM Verzekeringen biedt schadeverzekeringen aan: verzekeringen voor motorrijtuigen, woonhuis, inboedel, particuliere aansprakelijkheid, in- en opzittendenverzekeringen, gezinsongevallen en rechtsbijstand. ZLM Verzekeringen is een zogenaamde multichannelmaatschappij: verzekeringen kunnen rechtstreeks worden afgesloten of via één van onze zeven tussenpersonen.

ZLM Verzekeringen kent ook een eigen bemiddelingsafdeling: voor verzekerden die behoefte hebben aan een verzekering die ZLM niet aanbiedt, zoeken wij een andere verzekeraar.

Eind 2016 heeft ZLM verzekeringen een premie-omzet van 103 miljoen euro, zijn er ruim 235.000 klanten bij ZLM verzekerd en werken er 228 mensen. De vestigingsplaats is Goes waar vanuit twee kantoren aan de Cereshof de medewerkers inhoud geven aan onze missie:

Een onderlinge verzekeringsmaatschappij zijn zonder winstoogmerk waar de klant vol vertrouwen verzekerd blijft omdat hij kan rekenen op een goede prijs-kwaliteit verhouding en een hoge mate van persoonlijke dienstverlening.

ZLM Verzekeringen is een bijzondere maatschappij, een verzekeraar die niet met financiële targets werkt, maar waar klanttevredenheid en medewerkerstevredenheid de sleutels zijn tot het succes van de organisatie. In dit jaarverslag kunt u lezen hoe wij hier vorm en inhoud aan hebben gegeven en wat hiervan het resultaat is.

Quote:

Jan de Lange, de eerste directeur van ZLM Verzekeringen schreef ooit: "Het werk dat we met z'n allen doen is niet een kwestie van de dag doorbrengen met papieren en een goed stuk brood verdienen. Het is veel meer, namelijk mensen helpen, blij maken, het gevoel geven thuis te zijn". Dat is het DNA van ZLM Verzekeringen wat we nog steeds willen uitstralen.

Marinus Schroevers, algemeen directeur

KERNCIJFERS

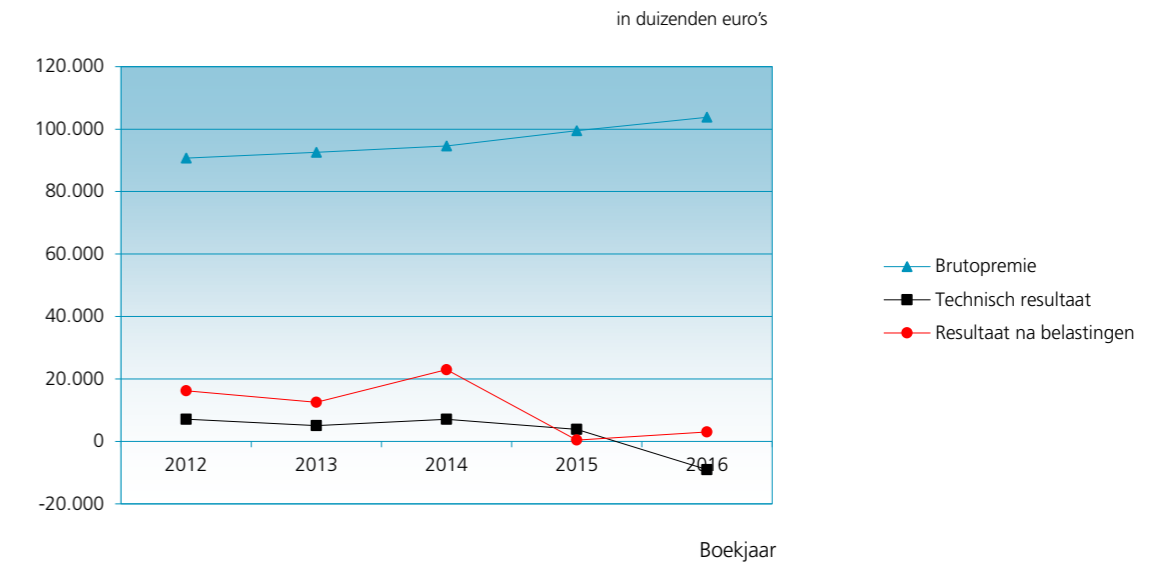
op basis van de geconsolideerde jaarrekening
in duizenden euro's

	2016	2015	2014	2013	2012
Brutopremies	103.789	99.455	94.613	92.592	90.720
Resultaat technische rekening	-8.910	3.892	7.045	5.094	7.123
Resultaat na belastingen	3.016	413	22.990	12.512	16.191
Eigen vermogen	263.895	260.879	260.466	237.476	224.964
Technische voorzieningen	95.722	91.863	93.216	93.155	93.097
Beleggingen	340.475	340.178	335.356	311.157	301.131
Solvabiliteitsratio Solvency II	367%	399%	379%	378%	400%
Schaderatio	83,2%	69,4%	70,0%	70,0%	66,2%
Combined ratio (schade eigen rekening + bedrijfskosten/verdiende premie)	110,1%	96,4%	98,1%	97,9%	96,6%
ZLM enkelvoudig	110,2%	94,9%	96,1%	96,1%	95,2%
Resultaat technische rekening in % verdiende premie	-9,1%	4,1%	6,1%	5,8%	8,4%
ZLM enkelvoudig	-9,2%	5,6%	9,2%	7,6%	9,8%

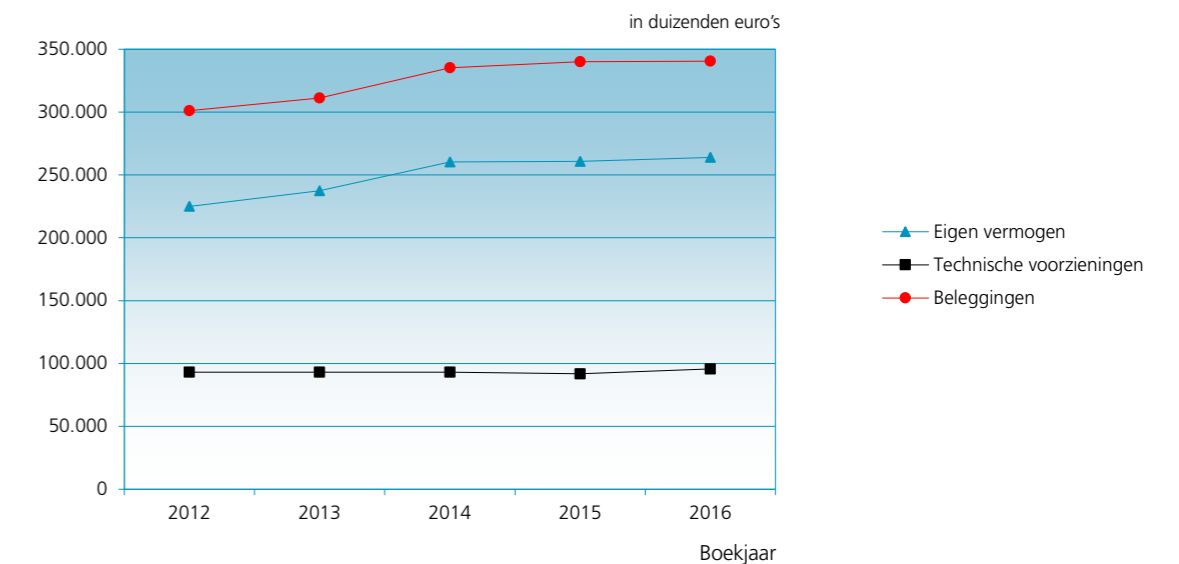
Medewerkers					
- ZLM in personen*	228	214	200	189	189
- ZLM in mensjaren*	199	188	176	165	164

* inclusief Stichting Rechtsbijstand ZLM

ONTWIKKELING BRUTOPREMIES EN RESULTATEN

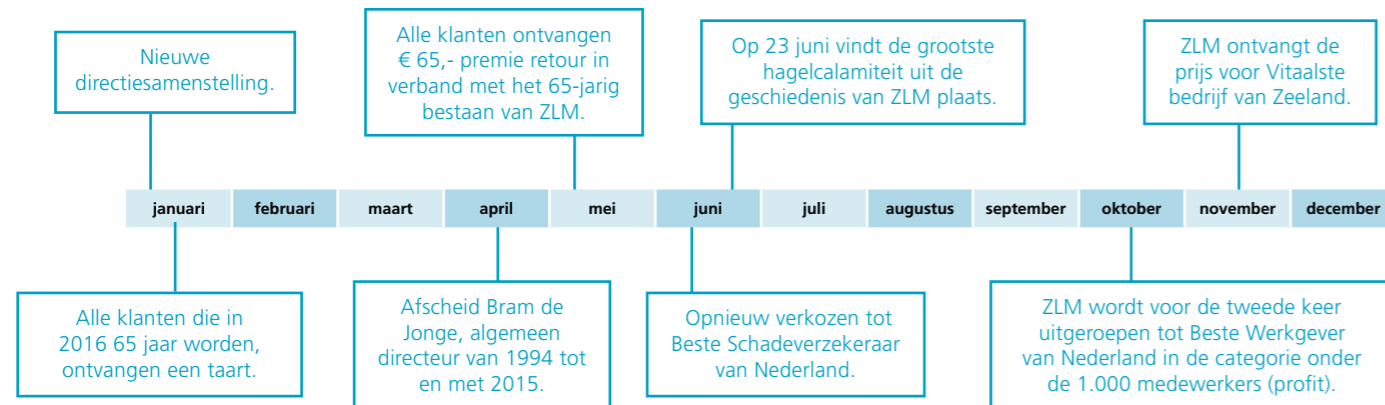


ONTWIKKELING EIGEN VERMOGEN, TECHNISCHE VOORZIENINGEN EN BELEGGINGEN



VERSLAG VAN DE DIRECTIE

Het jaar 2016 kan gerust één van de meest enerverende uit de geschiedenis van ZLM genoemd worden. Het hele jaar door hebben allerlei acties rondom het 65 jarig bestaan plaatsgevonden. De meest in het oogspringende gebeurtenissen van 2016 hebben we op een rijtje gezet.



Of het een gevolg is van de 65-euro actie, onze dienstverlening of een gevolg van het op grote schaal verhogen van de premies door de concurrenten is moeilijk te achterhalen, maar 2016 heeft sterke groeicijfers met zich meegebracht. Vrijwel op alle producten werd een polisgroei gerealiseerd van rond de 5%. Geen geringe prestatie in een steeds meer krimpemde markt.

De hagelcalamiteit van 23 juni 2016 in Oost-Brabant liet een spoor van vernielingen achter. De impact op de klant en op onze organisatie was erg groot. In nog geen uur tijd werden huizen, kassen, auto's geruïneerd op een schaal die we nog niet eerder zijn tegengekomen. Gezien de enorme omvang van deze schade, ruim 4.500 schademeldingen en ruim 17 miljoen euro schade, is het eigenlijk een wonder dat er geen doden of gewonden zijn gevallen. De foto's van klanten met ijsballen in hun handen zijn verbazingwekkend. We hebben bij de keuze van het thema voor het jaarverslag van 2015 (klimaatverandering/weer) niet kunnen vermoeden dat de manifestatie hiervan zich zo snel zou openbaren.

Maar een dergelijke calamiteit brengt niet alleen negativiteit (veel schade, hoge werkdruk) met zich mee. Het is juist ook een kans om mensen te helpen. De energie die dan onder de medewerkers vrijkomt is enorm. We zijn blij om te zien dat ons DNA dan volledig tot uiting komt.

Vorig jaar maakten we in het jaarverslag melding van allerlei technologische ontwikkelingen die zich aandienen. We spitsten dit toen toe op Big Data. Maar een andere ontwikkeling die grote gevolgen kan hebben voor ZLM Verzekeringen is de zelfrijdende auto. De verwachtingen over de opkomst hiervan lopen uiteen, maar duidelijk is dat op grote schaal miljarden geïnvesteerd worden in een nieuw type voertuig. Neemt het aantal schaden hierdoor af? Verplaatst de aansprakelijkheid zich naar de producent? Vragen die ons dwingen om na te denken over de toekomst.

In dat nadenken hebben we naast de veranderende behoefte van de klant en diverse maatschappelijke ontwikkelingen ook de uitstekende mate van dienstverlenende kwaliteiten van onze medewerkers als uitgangspunt genomen: op welke manier kunnen wij onze mensen inzetten om anderen te helpen. Om deze behoefte te verkennen, hebben we samen met de Gemeente Goes en de Provincie Zeeland geparticipeerd in het project De Zeeuwse Huiskamer. De belangrijkste vraag hierbij is: wat hebben mensen nodig om langer in hun eigen omgeving te kunnen blijven wonen. En wat zou de rol van ZLM hierin kunnen zijn? In ons huidige werk verbinden we nu ook mensen met een schadeherstelnetwerk. Kan die verbinding wellicht ook op andere domeinen tot stand gebracht worden? Is het mogelijk om een nieuw eco-systeem op te richten waarbij de pijlers van Wonen-Zorg-Inkomen wellicht meer en meer in elkaar overvloeien? De resultaten van dit onderzoek zullen in 2017 bekend zijn en een vervolg krijgen.

Een tweede uitgangspunt in ons nadenken over de toekomst zien we in de uitbreiding van diensten op gebied van preventie. Wat kunnen wij onze klanten meer bieden dan alleen hulp na schade? Er is een fulltime medewerker Preventie aangenomen om te werken aan aspecten als: bewustwording, gedragsbeïnvloeding en vermindering van schade. We bieden jongeren een Trialstraining aan: een training in rijvaardigheid. Onderzoek leert dat deelnemende jongeren 25% minder schade rijden dan leeftijdsgenoten die deze training niet hebben gevolgd. We geven caravantrainingen, doen mee aan privaat-publieke acties rondom bijvoorbeeld het voorkomen van woninginbraken en bezinnen ons op het aanleggen van een verkeerspark.

In dat nadenken over de toekomst worden we ook geconfronteerd met een nog steeds toenemende wet- en regelgeving. Neem alleen al de veranderende wetgeving op het gebied van privacy. We zien hierdoor een toename van staffuncties en documentatieplicht. We proberen zoveel mogelijk te voldoen aan de regelgeving of leggen duidelijk uit waarom we er anders over denken. Maar altijd gaan we op zoek naar het pragmatisch nut voor onze klanten en medewerkers in het toepassen van de regels.

Tot slot kunnen we als ZLM de toekomst alleen goed aan wanneer onze medewerkers duurzaam inzetbaar zijn. Daarom hebben we in het verslagjaar veel geïnvesteerd in dit onderwerp. We geloven er namelijk in dat een medewerker die gezond en fit is, die betrokken en gemotiveerd is, een goede balans in zijn privé- en werksituatie heeft en goed opgeleid is, ook in de toekomst onze klanten van die persoonlijke dienstverlening kan voorzien, die we voor ogen hebben.

Het jaar 2016 was een uitermate vol, druk en enerverend jaar. We kijken hier met voldoening op terug. We zijn blij dat we in goede en slechte tijden voor de klant en voor elkaar als medewerkers klaar stonden. Dat we mensen tevreden hebben kunnen maken, maakt ook ons tevreden.

FINANCIËLE RESULTATEN

ALGEMEEN

Het boekjaar 2016 is afgesloten met een positief nettoresultaat van € 3,0 miljoen. Dit resultaat is € 2,6 miljoen hoger dan het resultaat over 2015. Deze stijging wordt veroorzaakt door een hoger niet-technisch resultaat van € 16,7 miljoen, terwijl de technische rekening 12,8 miljoen lager uitpakt. Een belangrijke verklaring hiervoor is de hagelcalamiteit van 23 juni 2016 in Noord-Brabant. De totale schade van € 17,6 miljoen heeft na aftrek van de dekking op de herverzekeringen voor € 9,6 miljoen negatief bijgedragen in het resultaat van de technische rekening. Het jaar 2016 was met een verlies op de technische rekening van € 8,9 miljoen een slecht verzekeringsjaar. Dit heeft geleid tot de in onderstaande tabel opgenomen schaderatio's en netto combined ratio's.

	Schaderatio		Combined ratio	
	2016	2015	2016	2015
Motorrijtuigen WA	81,6%	72,5%	107,8%	97,3%
Motorrijtuigen Casco	86,9%	74,6%	113,5%	99,7%
Ongevallen en ziekte	72,2%	39,6%	99,6%	65,7%
Brand	87,4%	66,8%	115,5%	93,5%
Overige branches	73,3%	55,2%	102,2%	82,8%

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

De niet-technische rekening laat in 2016, met € 13,0 miljoen, een mooi resultaat zien.

In de volgende paragrafen gaan we nader in op het technische resultaat. Hierbij volgen we, tenzij anders vermeld, de geconsolideerde jaarrekening 2016.

TECHNISCH RESULTAAT

De ontwikkeling van het geconsolideerde technisch resultaat (resultaat schadeverzekering) ten opzichte van 2015 vertoont het volgende beeld:

	in duizenden euro's		
	2016	2015	mutatie
Technisch resultaat	€	€	€
Motorrijtuigen WA	-2.345	747	-3.092
Motorrijtuigen Casco	-3.966	-293	-3.673
Ongevallen en ziekte	64	1.529	-1.465
Brand	-2.704	947	-3.651
Overige branches	41	962	-921
	-8.910	3.892	-12.802

BATEN

In 2016 steeg de totale bruto premie voor het eerst boven de grens van € 100 miljoen. In totaal was de bruto premie € 103,8 miljoen. De totale baten stegen met € 4,0 miljoen ten opzichte van 2015 tot € 98,6 miljoen. De verdiende premie eigen rekening is ten opzichte van 2015 met 3,7% toegenomen. De aan de technische rekening toegerekende beleggingsopbrengsten zijn € 0,5 miljoen hoger dan in 2015. In 2016 is er toegerekend op basis van een rentepercentage van 0,5%, in 2015 was dit 0,25%.

De verdiende premie van de branches Motorrijtuigen WA en Casco samen stijgt met 2,4%. WA stijgt met € 1,1 miljoen en Casco stijgt met € 0,5 miljoen. Het aantal verzekerde voertuigen steeg in 2016 met 4,1% tot 272.944. Het aantal WA-dekkingen nam toe met 4,1%. Het aantal (beperkt) cascodekkingen steeg met 5,3%. Dit komt voor een belangrijk gedeelte door de groei bij beperkt casco. In 2016 zijn de premies aangepast. Per saldo werd de premie over de hele motorrijtuigenportefeuille € 200.000 verlaagd. De bonus-maluskorting is procentueel in 2016 gelijk gebleven ten opzichte van 2015. De herverzekeringspremie Casco is door de reinstatement premie als gevolg van de hagelcalamiteit behoorlijk hoger dan in 2015.

Bij de branche Ongevallen en Ziekte komt de premiestijging bijna volledig door het product Schadeverzekering Inzittenden (SVI). Na de introductie van het nieuwe SVI product in 2014 stijgt het aantal SVI-polissen in 2016 met 13,3% nog steeds flink.

De branche Brand laat in 2016 een groei van de verdiende premie zien van 4,9%. De aanhoudende groei van het aantal polissen Woonhuis en Inboedel zorgt voor een stijging van de bruto premie. In mei 2016 is de inboedelpremie met 7% verlaagd. Op dat moment is de premie voor woonhuis in Zeeland met 5% en voor Noord-Brabant met 10% verhoogd. Daarnaast is de herverzekeringspremie voor Woonhuis en Inboedel hoger dan in 2015. Dit komt mede door de reinstatementpremie als gevolg van de hagelcalamiteit.

Binnen de categorie Overige branches heeft de AVP (aansprakelijkheidsverzekering particulieren) een premiegroei laten zien van 6,4%. Dit komt door de groei van het aantal polissen. In mei is het product Rechtsbijstand vernieuwd. Het rechtsbijstandproduct bestaat nu uit de modules Basis, Werk en Vermogen. De verdiende premie is gegroeid met 3,4%.

Wederom was het bedrag aan pakketkorting hoger dan vorig jaar. In 2016 ontvingen 112.000 klanten, 5.000 meer dan in 2015, een bedrag van in totaal € 6,7 miljoen aan pakketkorting.

De ontwikkeling van de verdiende premie 2016 ten opzichte van 2015 vertoont het volgende beeld:

in duizenden euro's

Verdiende premies	2016	2015	mutatie	
	€	€	€	%
Motorrijtuigen WA	37.447	36.347	1.100	3,0%
Motorrijtuigen Casco	30.186	29.692	494	1,7%
Ongevallen en ziekte	5.159	4.597	562	12,2%
Brand	18.402	17.549	853	4,9%
Overige branches	6.444	5.925	519	8,8%
	97.638	94.110	3.528	3,7%

LASTEN

De schadelast en de bedrijfskosten zijn in totaal € 16,8 miljoen hoger dan in het jaar 2015. De schade eigen rekening is met € 81,2 miljoen € 15,9 miljoen hoger dan in 2015. De schaderatio is op totaalniveau 83,3% (2015: 69,4%). De hagelcalamiteit heeft de schaderatio's voor Casco, Woonhuis en in mindere mate Inboedel negatief beïnvloed. Daarnaast heeft de schadelast op WA een bijdrage geleverd aan de hoge schadelast.

De schadelast is voor Motorrijtuigen WA € 4,2 miljoen hoger en voor Casco € 4,1 miljoen hoger dan in 2015. Ook aan de schadefrequentie Motorrijtuigen (16,1% t.o.v. 15,8 in 2015) zien we dat 2016 door de hagelcalamiteit een ongunstig schadejaar was.

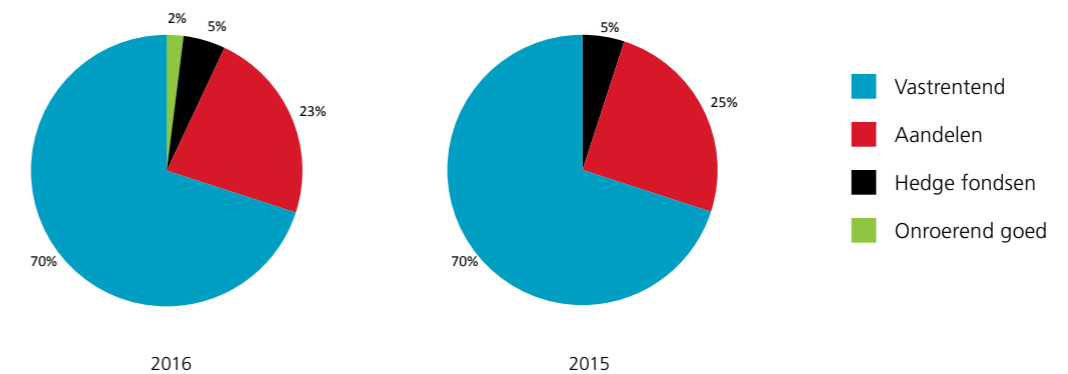
De branche Brand kent ten opzichte van 2015 een stijging van de schadelast met € 4,4 miljoen. Het resultaat Woonhuis is sterk beïnvloed door de hagelcalamiteit. Deze hagelschade heeft er voor gezorgd dat het totale resultaat voor 2016 € 4,2 miljoen negatief uitpakt. Inboedel heeft een positief resultaat geboekt van € 1,5 miljoen. Ondanks de mindere resultaten zijn de schadefrequenties voor Wonen (15,1%) en Inboedel (12,8%) beide lager dan in 2015.

Bij Overige branches zien we de schadelast toenemen met € 1,3 miljoen tot € 4,6 miljoen. De schadelast op het product Rechtsbijstand is € 1,7 miljoen hoger dan in 2015. Dit komt door het vormen van een schadevoorziening voor Rechtsbijstand voor een bedrag van € 1,3 miljoen.

De bedrijfskosten zijn in 2016 met € 0,9 miljoen toegenomen naar € 26,3 miljoen. De lustrumactiviteiten en de toename van het aantal medewerkers hebben daar onder andere aan bijgedragen.

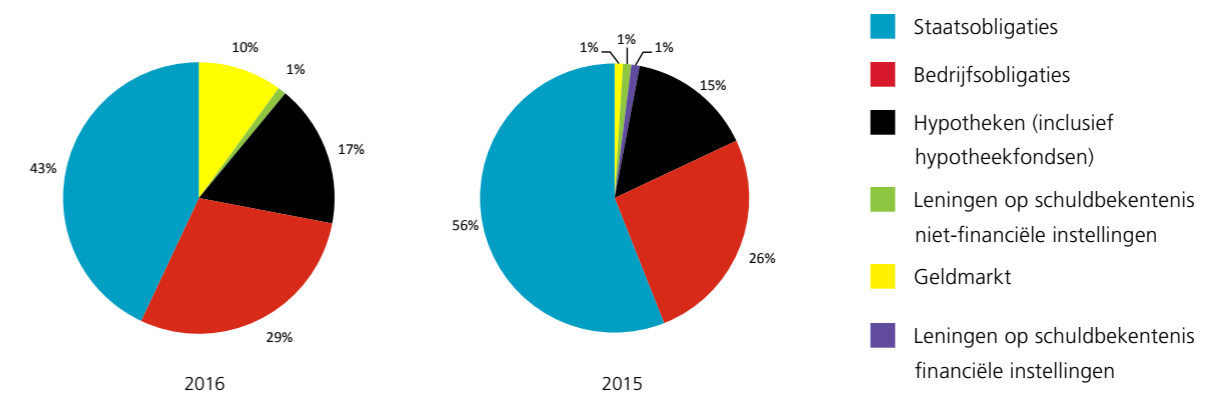
BELEGGINGEN

De post overige financiële beleggingen is in 2016 met € 0,9 miljoen gestegen tot € 332,4 miljoen. De onderverdeling naar de diverse categorieën is weergegeven in de volgende grafiek.



Ten opzichte van eind 2015 is de procentuele onderverdeling naar de verschillende categorieën nagenoeg gelijk gebleven. Onroerend goed is een nieuwe categorie.

De vastrentende portefeuille (eind 2016 € 233,1 miljoen en eind 2015 € 233,9 miljoen) is als volgt opgebouwd:



Het aandeel hypotheken is van 15% gestegen naar 17%. De stijging komt door een uitbreiding van de belegging in een fonds met uitsluitend Nederlandse hypotheken. De personeelhypotheek zijn met € 2,6 miljoen afgenomen. Liquiditeit wordt aangehouden in geldmarktfondsen.

Eind 2016 kennen de vastrentende waarden de volgende ratings:

	AAA	AA	A	BBB	< BBB	Geen
Staatsobligaties	89,6%	10,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Overige vastrentende waarden	2,4%	17,4%	17,8%	19,1%	1,3%	42,0%

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

	Eind 2016	Eind 2015
Nederland	82%	66%
Frankrijk	9%	14%
Supranational	0%	10%
Duitsland	7%	7%
Oostenrijk	1%	2%
Finland	1%	1%

Eind 2015 hadden wij geen rechtstreekse beleggingen in staatsobligaties in GIIPS-landen. Ook eind 2016 hebben wij deze niet. De andere posities met landenrisico in GIIPS-landen (bedrijfsobligaties) zijn eind 2016 als volgt:

	Eind 2016	Eind 2015
	€	€
Griekenland	9.000	0
Ierland	3.325.000	1.642.000
Italië	4.077.000	2.936.000
Portugal	130.000	40.000
Spanje	4.384.000	2.547.000
	11.925.000	7.165.000

In 2016 is € 13,9 miljoen aan winst op beleggingen geboekt. In 2015 was dit resultaat € 7,4 miljoen. Het rendement bedroeg in 2016 4,1% ten opzichte van 2,2% in 2015. Overeenkomstig de gekozen systematiek is in 2016 € 0,9 miljoen positief beleggingsresultaat toegerekend aan de technische rekening. Per saldo komt dan € 13,0 miljoen beleggingsresultaat in de niet-technische rekening

ANDERE BATEN EN LASTEN

De opbrengsten uit assurantiebemiddeling komen uit op € 1,8 miljoen. De aan deze opbrengsten toegerekende bedrijfskosten bedragen € 1,5 miljoen. De bijdrage van de Stichting Rechtsbijstand ZLM (SRB) is in 2016 naar de schadelast geconsolideerd.

De andere lasten komen uit op € 0,2 miljoen. De eenmalige uitkering in het kader van het 65-jarig bestaan (€ 11,9 miljoen), welke in 2015 als last is verantwoord, is in mei 2016 uitgekeerd.

VENNOOTSCHAPSBELASTING

Het positieve resultaat voor belastingen bedraagt in 2016 € 4,1 miljoen. De vennootschapsbelastinglast is € 1,1 miljoen.

SOLVABILITEITSPPOSITIE

Volgens Solvency II-normen is de vereiste solvabiliteit eind 2016 € 72,7 miljoen. De aanwezige solvabiliteit is onder Solvency II € 266,6 miljoen. Dit resulteert in een solvabiliteitsratio van 367%. ZLM acht een aanwezige solvabiliteit van minimaal € 115,4 miljoen noodzakelijk.

STRATEGISCHE POSITIE VAN ZLM VERZEKERINGEN

HET DNA VAN ZLM

Verzekeraars kunnen grofweg in twee soorten worden verdeeld: instellingen gedreven door financiële doelstellingen en op dienstverlening gerichte verzekeraars. Veel onderlinge of coöperatieve verzekeraars horen vanwege hun oorsprong in de tweede categorie terecht. Ook ZLM Verzekeringen legt veel nadruk op dienstverlening.

Al vanaf het begin staat het klantbelang centraal. Eerst in daden, later gaven we er ook woorden aan: het streven om een zo'n hoog mogelijke klanttevredenheid te halen. Wij geloven dat dit streven niet samen kan gaan met het willen halen van financiële targets zoals een minimale groei-doelstelling, winstmaximalisatie, een gedefinieerde polisgroei of taakstellende begrotingen/budgetten. De enige "targets" die we hanteren moeten bijdragen aan klanttevredenheid: bijvoorbeeld de telefoon binnen 15 seconden opnemen.

Ook de kwaliteit van werkzaamheden moet goed zijn: goed geschoold personeel, het voorkomen van legacy in systemen (we kennen maar één verzekeringsadministratiesysteem). Vanuit het geloof dat kwaliteit kwantiteit genereert en dat groei geen doel maar een gevolg is.

Vanuit deze gedachten kent onze organisatie een aantal opvallende aspecten:

- geen scheiding in front- en backoffice
- geen P&O-afdeling: de lijnmanager is verantwoordelijk voor werving & selectie en de loopbaan-cyclus van een medewerker
- een beperkt werkgebied met een eigen netwerk van schadeherstelbedrijven
- geen enkele vorm van variabele beloning
- verantwoordelijkheden laag in de organisatie.

Strategische pijlers

De strategie van ZLM Verzekeringen is gebaseerd op vier pijlers:

1. Hoge mate van persoonlijke dienstverlening: we willen tot de beste schadeverzekeraar van Nederland behoren en een positieve Net Promotor Score halen.
2. Vertrouwen: we streven naar een hoge mate van integriteit bij klanten en medewerkers. Prikkel die ongewenst gedrag kunnen stimuleren worden vermeden (bijv. geen beloning gekoppeld aan prestaties).
3. Goede prijs-kwaliteit verhouding: we willen een zo laag mogelijke prijs en zoveel mogelijk eenvoud in de producten.
4. Geen winstoogmerk: er zijn geen aandeelhouders die dividend vragen. Wel moet er uiteraard sprake zijn van een financieel gezonde bedrijfsvoering.

De strategische doelstellingen die we voor ons zelf de afgelopen jaren hebben gesteld zijn:

- a. Inspelen op de veranderende klantvraag
- b. Het benutten van de mogelijkheden die digitalisering ons biedt in onze processen en communicatie
- c. Het duurzaam inzetbaar houden van onze medewerkers

Op het gebied van digitalisering zijn grote stappen gemaakt door implementatie van het project Documentum. Interne processen zijn gedigitaliseerd. MijnZLM is operationeel. Wel blijven we waken dat het persoonlijke aspect niet verloren gaat door digitalisatie.

Op het gebied van Duurzame Inzetbaarheid is gekozen voor een vierpijlersystematiek: Betrokkenheid & Bevlogenheid, Fitheid & Energie, Balans privé-werk, Kennis & Vaardigheden. Al deze dingen zijn verankerd in de cyclus van evolutie- en functioneringsgesprekken.

TOEKOMSTPARAGRAAF

In het jaar 2017 wordt een nieuw Strategisch Plan ontwikkeld voor de jaren 2017-2020. Het accent zal komen te liggen op uitbreiding van de preventie-activiteiten en het verbreden van ons dienstenpakket. Daartoe wordt een Preventiefonds opgericht om doelgericht en efficiënt preventie-activiteiten te ontwikkelen en uit te voeren. Een belangrijk vraagstuk hierin is de mogelijke investering in een verkeerspark. Dit park kan dan gebruikt worden voor trainingen en andere (educatieve) activiteiten.

Ook wordt er verder gebouwd aan het uitbreiden van ons dienstenpakket door verkennende onderzoeken en het eventueel investeren in partijen die zich in de zorg- en alarmeringssector bevinden.

Om de groei in het aantal medewerkers op te kunnen vangen, wordt in 2017 begonnen met het verkennen van de mogelijkheden van het uitbreiden van ons gebouw. Uitgangspunt is dat we op de huidige locatie blijven.

In 2017 zal ook een onderzoek gestart worden naar ons backofficesysteem. Dit systeem functioneert nog steeds naar volle tevredenheid, maar de toekomstbestendigheid in een veranderend ICT-landschap rechtvaardigt een nieuwe oriëntatie op onze ICT-strategie, inclusief het applicatielandschap en de onderliggende hardware.

Daarnaast zal vanaf 2017 een start gemaakt worden met een nieuw risicomanagementsysteem. Onder het hoofdstuk Risicobeheer is hier meer over te lezen.

In financieel opzicht denken wij dat de schadelast van Motorrijtuigen WA opnieuw fors zal zijn in verhouding tot de premie. We zullen dan ook zeer kritisch naar de premiestelling voor 2018 kijken. Op andere productlijnen verwachten we een combined ratio van iets onder de 100%. Ook voor 2017 denken we dat de premie-omzet zal groeien. Niet door overnames of fusies, maar door autonome polisgroei. Door onder andere (forse) premieverhogingen van concurrenten zien we nog steeds een behoorlijke toename van het aantal klanten.

De beleggingsstrategie heeft nauwelijks een wijziging ondergaan. Ook voor dit jaar verwachten we geen grote schokken in ons beleggingsresultaat, uiteraard onder voorbehoud van redelijk gelijkblijvende mondiale omstandigheden.

De afgelopen jaren is ons personeelsbestand fors toegenomen. De komende tijd blijven wij een stijging van het aantal medewerkers verwachten.

De belangrijkste investeringen zullen dan ook plaatsvinden op het gebied van preventie en mogelijk gebouwen/terreinen.

'Ter nagedachtenis aan mijn tante'

In april is haar tante overleden. Om een mooie herinnering aan haar te hebben laat Diana Hulzing uit Eindhoven een tattoo op haar arm zetten. Het plaatsen daarvan is niet goedkoop, dus het cadeautje van ZLM kwam goed van pas.

Diana: 'Het was echt mijn lievelingstante. Ze was ziek en de afgelopen tweeënhalve jaar heb ik samen met mijn oom voor haar gezorgd. Ze was nog maar 44 jaar oud. Na een hersenbloeding is ze nooit meer de oude geworden. De tattoo is symbolisch; twee vleugels van een engel met haar naam in het midden. Op deze manier zijn we altijd verbonden.'

Diana Hulzing

ORGANISATIE VAN ZLM

ZLM Verzekeringen, inclusief Stichting Rechtsbijstand, kent al jaren een groei van het personeelsbestand. De belangrijkste oorzaak is de groei van het aantal klanten en het meer zelf uitvoeren van werkzaamheden die voorheen werden gedaan door derden (met name op IT-gebied en bij de SRB). In 2015 werkten nog 214 mensen (188 fte) bij ZLM, in 2016 zijn deze getallen opgelopen naar respectievelijk 228 mensen en 199 fte. Er werken iets meer mensen fulltime dan parttime: 125 tegen 103 medewerkers. Meer dan de helft van onze medewerkers is vrouw: 130 vrouwen ten opzichte van 98 mannen. Het grootste deel van de medewerkers bevindt zich in de leeftijdsklasse 30-39 jaar. De gemiddelde leeftijd bedraagt 38 jaar.

LEEFTIJD

De leeftijdsopbouw:

20-29 jaar	49 medewerkers
30-39 jaar	83 medewerkers
40-49 jaar	63 medewerkers
50-59 jaar	28 medewerkers
> 60 jaar	5 medewerkers

Alle medewerkers met klantcontact op de Advies & Acceptatie-afdeling voldoen aan de wettelijke eisen van Wft-opleiding. Wij geloven dat goed gekwalificeerd personeel een bijdrage levert aan de klanttevredenheid. Wij investeren in opleidingen die betrekking hebben op kennis, maar ook op vaardigheden.

OPLEIDINGSKOSTEN

2016	2015	2014	2013	2012
€ 355.000	€ 249.000	€ 280.000	€ 229.000	€ 196.000

Wij geloven dat tevreden medewerkers ook betrokken medewerkers zijn. Het medewerkerstevredenheidsonderzoek laat dit inderdaad ook zien.

ZIEKTEVERZUIM

We hebben een laag ziekteverzuimpercentage, maar een wat hoge meldingsfrequentie. Dit jaar heeft een uitgebreid onderzoek plaatsgevonden om de oorzaak hiervan te achterhalen, maar nog belangrijker om mogelijke maatregelen te treffen. Dat heeft onder meer geresulteerd in het organiseren van workshops over ziekteverzuimbegeleiding voor leidinggevende functies.

	2016	2015	2014	2013	2012
Aantal verzuimdagen	2.304	2.060	2.141	1.992	2.010
Ziekteverzuim totaal %	2,96	2,75	3,07	3,25	3,41
Meldingsfrequentie	1,26	1,29	1,20	1,93	1,93

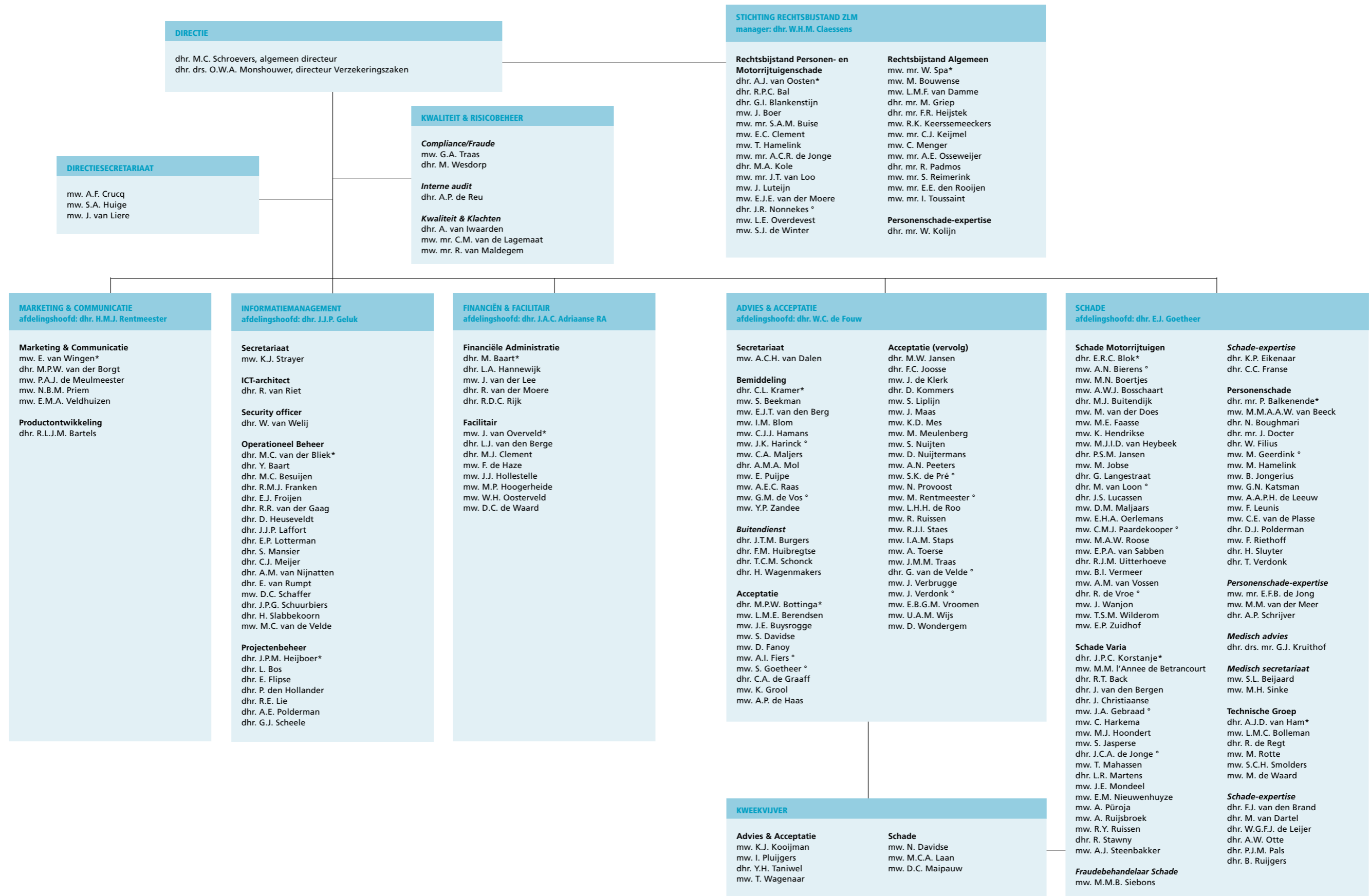
Vitaliteit is een belangrijk thema binnen het P&O-beleid van ZLM Verzekeringen. Er is voor alle medewerkers een intensief programma beschikbaar om een goede balans te vinden in energiemangement. Dit programma noemen wij ZLiMfit. Inmiddels hebben al 121 medewerkers aan dit zes maanden durende programma deelgenomen.

Er is een werkgroep Duurzame Inzetbaarheid die een nieuwe bijdrage heeft geleverd aan de inhoud van gesprekken die tussen leidinggevenden en medewerkers worden gevoerd. Traditioneel wordt er op Kennis & Kunde geconcentreerd, maar vanaf 2016 baseren wij ons op vier pijlers wanneer we kijken naar duurzame inzetbaarheid van de medewerker:



De eerste ervaringen met deze nieuwe stijl van gesprekken voeren zijn positief. Dit geeft ons vertrouwen dat de weg naar een duurzaam inzetbare medewerker een goede afslag heeft gevonden.

ORGANISATIESCHEMA



RISICOSTRATEGIE EN RISICOBELID T.A.V. RISICOBEREIDHEID

ZLM Verzekeringen is een risicomijdende organisatie. De governancestructuur (overleg en besluitvorming in het consensusmodel), de beperkte omvang en geringe complexiteit van de organisatie, de onderlinge rechtsvorm waarin het klanten/ledenbelang centraal staat, de eenvoud van de producten en de directe betrokkenheid van het management bij de risicomonitoring spelen hierin een rol.

GOVERNANCE SYSTEEM

Een belangrijke pijler onder een goed systeem van Risicobeheer is de inrichting van de Governance. ZLM Verzekeringen is een onderlinge verzekeringsmaatschappij. Het ontbreken van aandeelhouders voorkomt een mogelijke prikkel van te resultaatgedreven ondernemerschap. Op ZLM Verzekeringen is het structuurregime uit het Burgerlijk Wetboek van toepassing. ZLM Verzekeringen kent (statutair) een algemene ledenvergadering, een Raad van Commissarissen en een meerhoofdige directie (= bestuur). De algemene ledenvergadering heeft een aantal belangrijke bevoegdheden zoals het vaststellen van de jaarrekening, het benoemen van commissarissen, het aanwijzen van de accountant, het wijzigen van de statuten en het verlenen van decharge aan directie en commissarissen.

De directie van ZLM Verzekeringen bestond in 2016 uit de heer M.C. (Marinus) Schroevers, algemeen directeur en de heer drs. O.W.A. (Oscar) Monshouwer, directeur Verzekeringzaken.

De taakverdeling van de directie per 1 januari 2016 is als volgt:

- Algemeen directeur
 - Financiën
 - Personeelszaken
 - Juridische zaken
 - Compliance & Risicomanagement
 - Kwaliteit & Klachten
 - Informatiemanagement
 - Internal audit
- Directeur Verzekeringzaken
 - Advies & Acceptatie (inclusief Bemiddeling)
 - Schade
 - Marketing & Communicatie
 - Stichting Rechtsbijstand
 - Herverzekeringen
 - Fraude

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

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

INTERNE CONTROLE OMGEVING

ZLM heeft een systeem van interne controle. In alle essentiële bedrijfsprocessen, waaronder acceptatie, schadeafhandeling, financiën en informatieverwerking, zijn maatregelen van interne controle ingevoerd om het risico op fouten te mitigeren.

Daarnaast is een tweede line of defense in de vorm van de compliance officer en de actuariële functie. Vanaf 2017 is de risicomanagementfunctie ook een tweede-lijns functie. Deze functies beoordelen, ieder op hun eigen vakgebied, of de interne controle maatregelen van voldoende niveau zijn.

Ook de derde line of defense, de medewerker interne audit, beoordeelt of de interne controlemaatregelen worden uitgevoerd en of deze van voldoende niveau zijn om de risico's te beheersen.

De sleutelfuncties worden door de volgende functionarissen ingevuld:

- Risicomanagement De heer M.C. (Marinus) Schroevers (vanaf 1 januari 2017: de heer M. (Marcel) Wesdorp)
- Compliance functie De heer M. (Marcel) Wesdorp
- Interne audit De heer A.P. (Alexander) de Reu
- Actuariële functie Uitbesteed aan Triple A Risk Finance

De sleutelfunctionarissen wonen, met betrekking tot hun aandachtsgebieden, de vergaderingen van de Audit- en Risicobeheercommissie bij, en hebben een escalatielijijn naar de voorzitter van de raad van commissarissen.

De samenstelling van de Raad van Commissarissen is als volgt:

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

De Raad van Commissarissen benoemt de directie en oefent toezicht uit op het beleid en op de algemene gang van zaken van ZLM Verzekeringen. De Raad van Commissarissen dient goedkeuring te verlenen aan onder andere de begroting, de jaarrekening en de risicobereidheid van ZLM.

De Raad van Commissarissen kent de volgende commissies:

- de Remuneratiecommissie; deze bestaat uit mevrouw C.M. Westdijk-Wilkes MBA/MSM (voorzitter) en de heer mr. F.A.M. van den Heuvel
- de Audit- en Risicobeheercommissie; deze bestaat uit mevrouw drs. J. de Koeijer (voorzitter) en de heer drs. E.M.H. Resink RC.

De Audit- en Risicobeheerscommissie houdt toezicht op de interne risicobeheersings- en controlesystemen. Daarnaast richt deze commissie zich op de ORSA, de financiële rapportages, de risicobereidheid en de rol en het functioneren van de Interne Auditfunctie, de Compliancefunctie en de Risicomanagementfunctie.

Er is een maandelijks managementrapportage over de financiële voortgang (per product), de ontwikkeling van de verzekeringsportefeuille, de schade-aantallen en de ontwikkeling van de beleggingsportefeuille aan Raad van Commissarissen, managementteam (directie en afdelingshoofden), OR en accountant. Verder zijn er rapportagelijnen over:

- Fraude
- Risicomanagement en Compliance
- Interne Audit
- Kwaliteit en klachten
- ICT security zaken

ZLM Verzekeringen kent een op consensus gebaseerde overleg- en besluitvormingsstructuur. Het managementteam overlegt maandelijks. De Raad van Commissarissen komt vijfmaal per jaar samen in aanwezigheid van de directie. De Audit- en risicobeheercommissie komt vier keer per jaar, samen met directie, afdelingshoofd Financiën & Facilitair en de externe accountant bijeen.

Sinds 2016 is Deloitte Accountants BV de onafhankelijke accountant van ZLM Verzekeringen. De verantwoordelijke partner is de heer C.J. de Witt RA.

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

Beloningsbeleid	In dit beleid wordt weergegeven hoe ZLM Verzekeringen omgaat met beloning van directie en medewerkers. Er staat onder meer in dat ZLM Verzekeringen geen vorm van variabele beloning kent. De pensioenregeling is voor alle medewerkers gelijk. Er is een salarisgebouw. De CAO van het Verzekeringsbedrijf is van toepassing. Jaarlijks stelt de RvC de beloning van de directie en het beloningsbeleid vast. Binnen ZLM is er geen enkele persoon die een beloning hoger dan € 1 miljoen per jaar heeft ontvangen. Ook zijn er geen individuele afspraken voor ontslagvergoedingen.
Kapitaalbeleid	In dit kapitaalbeleid wordt naast de wettelijke ook de intern noodzakelijk geachte solvabiliteit aangegeven. Daarnaast komen mogelijkheden om kapitaal te genereren, de wijze van monitoren van risico's en de solvabiliteitspositie aan de orde. Ook worden triggerevents genoemd en is er een stappenplan met acties indien de triggers zich voor doen.
Beleggingsbeleid	In het beleggingsbeleid verwoorden wij onze visie op de verhouding tussen risico en rendement ten aanzien van ons belegd vermogen. Tevens verwoorden wij hoe wij invulling geven aan verantwoord beleggen. We toetsen de portefeuille aan de ESG-criteria.
Herverzekeringsbeleid	Het herverzekeringsbeleid geeft duidelijke kaders over de herverzekering van onze producten, de eventueel facultatief te dekken risico's, het vast te stellen eigen behoud en de samenstelling van het herverzekeringspanel in termen van spreiding en rating.
Compliance en Integriteitsbeleid	Het compliance- en integriteitsbeleid van ZLM Verzekeringen houdt in dat we de compliance gerelateerde wet- en regelgeving en de door ons zelf opgestelde integriteitsregels naleven. Dit beleid is gericht op het waarborgen van onze integere bedrijfsuitoefening

ZLM Verzekeringen werkt met één verzekeringsadministratiesysteem voor de vastlegging en verwerking van gegevens op polis- en schadegebied en relaties. Dit systeem is gekoppeld aan de financiële administratie. Het informatiebeveiligingsbeleid is vastgelegd in een beleidsdocument en voldoet aan de daarvoor door de toezichthouder gestelde eisen. Dit beleidsonderdeel wordt bewaakt door een security officer.

Voor alle medewerkers is het protocol Werving en Selectie van toepassing waarin eisen zijn geformuleerd waaraan eigen, uitzend- en inleenkrachten moeten voldoen. Er is voor leden van de Raad van Commissarissen, van de directie en leidinggevenden uit het tweede echelon, die door De Nederlandsche Bank (DNB) op geschiktheid en betrouwbaarheid worden getoetst, een speciaal protocol Werving en Selectie van toepassing. Het onderwerp betrouwbaarheid komt ook aan bod in de Regeling Integriteitsgevoelige functies van ZLM Verzekeringen.

OPZET EN ORGANISATIE VAN HET RISICOMANAGEMENTSYSTEEM

Het risicomanagementsysteem van ZLM Verzekeringen is gebaseerd op COSO-ERM en de FIRM-systematiek van DNB. De systematiek is vastgelegd in het Handboek Risicomanagement. Dit handboek omvat drie delen:

- het risicomanagementproces (COSO-ERM; scores en normering) inclusief het ORSA-beleid en proces
- de risico-inventarisatie en -analyse (beschrijvende deel)
- de risicobeoordeling (schematische deel; scores)

Het handboek en de daarin weergegeven risico's en risico-inventarisatie worden jaarlijks geactualiseerd in een overleg dat de algemeen directeur als risicobeheerder voert met het managementteam, teamleiders, compliance officer en medewerker Interne Audit. De resultaten van dat overleg worden vastgelegd en eenmaal per jaar gepresenteerd aan de Audit- en Risicobeheercommissie en vervolgens behandeld in de voltallige RvC. Deze stelt uiteindelijk de risicobereidheid vast. Dat wil zeggen: kan de RvC zich vinden in de geconstateerde rest-risico's die ZLM Verzekeringen loopt en de maatregelen die worden getroffen om een geaccepteerd risiconiveau te bereiken?

ZLM Verzekeringen heeft een indeling in zeven categorieën risico's gemaakt:

Hoofdrisico	Subrisico
1. Strategisch omgevingsrisico	- Strategie - Omgeving (conjunctuur, politiek, technologie, e.d.)
2. Verzekeringstechnisch risico	- Premie- en voorzieningenrisico - Catastroferisico
3. Financiële risico's	- Tegenpartij- en kredietrisico - Liquiditeitsrisico
4. Beleggingen	- Beleggingsrisico - Marktrisico
5. Operationeel risico	- Uitbestedingsrisico - Management/ medewerkers - Productontwikkeling - Acceptatieproces - Rapportage - Klachtbehandeling - Financiële administratie - Kantoor ZLM - Prolongatie - Schadeproces
6. ICT risico	- Toegangsbeveiliging - Soft- en Hardware - SLA-management - Cybercrime - Wijzigingenbeheer - Configuratiemanagement
7. Reputatie- en integriteitsrisico's	- Reputatierisico - Integriteitsrisico (Interne en Externe Fraude) - Juridisch risico - Compliancerisico

Vervolgens wordt per deelrisico een beoordeling gemaakt van het bruto risico, de aanwezige beheersmaatregelen en een netto risico. Dit leidt dan tot het oordeel of er sprake is van een acceptabel of een onacceptabel risico. En, in het laatste geval, wat de te nemen (extra) beheersmaatregelen zijn. In onderstaand schema zijn de risico's opgenomen die de hoogste netto-score hebben.

De hoogst overblijvende scores na inschatting van de beheersmaatregelen zijn:

1. Strategisch omgevingsrisico	S1 Technologische Ontwikkelingen
2. Verzekeringstechnisch risico	V1 Calamiteiten
3. Financiële risico's	
4. Beleggingen	B1 Marktrisico-aandelen
5. Operationeel risico	
6. ICT risico	I1 SLA management I2 Cybercrime
7. Reputatie- en integriteitsrisico's	R1 Verzekeringsfraude extern R2 Privacy

Wanneer we vervolgens deze risico's in een schema naar kans en impact projecteren, zien we het volgende beeld:

grote kans		S1	
middel kans		V1 / R1	
kleine kans	R2	I1	B1 / I2
	kleine impact	middel impact	grote impact

In dit overzicht lichten we dit schema verder toe.

Risico categorie	Omschrijving risico	Verwachting	Beheersmaatregelen	Impact
Strategie & Omgeving	Technologische ontwikkelingen: de opkomst van de zelfrijdende auto, Internet of Things en Artificial Intelligency	Wij verwachten over 5 tot 10 jaar een redelijke impact op markt van consumenten met invloed op premiestelling en behoefte aan nieuwe dekking	In 2016 is een fulltime data analyst aangesteld. Op diverse niveaus wordt geparticipeerd in allerlei innovatiecommunities. Onderzoek vindt plaats naar nieuwe verdienmodellen in aanpalende dienstverlening.	Middel: Financiën en werkgelegenheid
Verzekeringstechnisch	Calamiteiten: door de veranderingen in het klimaat voorzien wij meer en grotere weerscalamiteiten.	De hagelcalamiteit van 23 juni 2016 gaf een forse impact op financiën en organisatie. Wij verwachten dat dit zich vaker zal voordoen.	Heroverwegen van herverzekeringsdekking. Bewust alloceren van deel eigen vermogen. Onderzoek naar risicoconcentratie. Groter maken van flexibele schil door medewerkers Schade breder op te leiden	Middel: Financiën en organisatie
Beleggingsrisico	Aandelen: door het grote belegd vermogen zijn schommelingen in beurskoersen van grote invloed op het resultaat.	Wij verwachten van tijd tot tijd volatilititeit op de beurzen.	Conservatief beleggingsbeleid met brede spreiding	Groot: door goede solvabiliteit (Zie ORSA paragraaf) op te vangen.
ICT risico	SLA management: de afhankelijkheid van een aantal ICT-leveranciers is groot. Daarom zijn goede afspraken en naleving hiervan van groot belang	De afhankelijk van ICT-leveranciers zal toenemen doordat kennis zo specialistisch wordt dat wij dit niet alleen kunnen doen.	Langs twee kanten zijn we bezig met het goed in beeld brengen van de contracten en SLA's (contractmanagement en module in een ICT-applicatie).	Middel: we kiezen leveranciers niet allereerst op prijs maar bouwen langdurige relaties op.
	Cybercrime	De kans op een hack/DDOS aanval is altijd aanwezig	ZLM Verzekeringen heeft een fulltime Security Officer in dienst. Tevens vindt 24-uurs monitoring plaats.	Groot: weliswaar zijn er goede beheersmaatregelen, is er een plan van aanpak bij een aanval, maar toch kan de impact groot zijn gezien de verregaande mate van digitalisering van onze processen.
Reputatie en Integriteit	Verzekeringsfraude extern: zowel aan Acceptatiekant als Schadekant is Fraude een maatschappelijk issue	Wij verwachten dat Fraude op eenzelfde schaal zich zal blijven voordoen als in het verleden	BI-tooling en awareness zijn en blijven noodzakelijke investeringen	Klein: de impact blijft vaak beperkt tot individuele schades.
Reputatie en Integriteit	Privacy: wanneer wij niet voldoen aan de steeds verdergaande Privacywetgeving kunnen klanten gedupeerd worden en kan financiële en reputatieschade het gevolg zijn.	Door toenemende Privacy-regels (18 mei 2018 zal Algemene verordening Gegevensbescherming ingaan) verwachten wij een hoger risico op dit gebied	In 2016 is een Data Protection Officer benoemd. Een brede werkgroep (juridisch, compliance en directie vertegenwoordiging) volgt de ontwikkelingen en vertaalt deze naar maatregelen.	Middel: vaak gaat het om individuele gevallen. De impact op financiën lijkt minimaal.

TOEKOMST RISICOBEEHER

Met ingang van 2017 is de functie van Risicomanagement verplaatst van directie naar een Coördinator Risicomanagement en Compliance. Deze persoon zal het huidige Risicomanagement systeem kritisch onder de loep nemen en voorstellen doen tot verbetering. Aandachtspunten hierin zijn het meer kunnen kwantificeren van de risico's en het beter inzichtelijk maken van de effectiviteit van de genomen (beheers)maatregelen.

KAPITAALBELEID

In het kapitaalbeleid wordt naast de wettelijke ook de intern noodzakelijk geachte solvabiliteit aangegeven. Deze is in het kapitaalbeleid 2016 als volgt opgebouwd:

	in duizenden euro's
	€
Solvency Capital Requirement (eind 2015)	66.800
Extra buffer voor catastroferisico	38.600
Extra buffer voor onvoorzien (reorganisatie)	10.000
Doelsolvabiliteit	115.400
Doelsolvabiliteit in % van de SCR	173%

Indien we de doelsolvabiliteit uit het Kapitaalbeleid 2016 updaten met de meest recente SCR (eind 2016) dan komt de noodzakelijk geachte solvabiliteit uit op:

	in duizenden euro's
	€
Solvency Capital Requirement (eind 2016)	72.663
Extra buffer voor catastroferisico	38.600
Extra buffer voor onvoorzien (reorganisatie)	10.000
Doelsolvabiliteit	121.263
Doelsolvabiliteit in % van de SCR	167%

ZLM heeft bepaald dat het aanwezige eigen vermogen minimaal € 121,3 miljoen moet zijn. Indien het kapitaal daalt en in de buurt komt van dit bedrag dan zullen er maatregelen genomen moeten worden. Dit kan in de vorm van kapitaalversterking of door risicobeperking. De intern noodzakelijk geachte solvabiliteit kan dus gezien worden als onze risicobereidheid.

In het Kapitaalbeleid worden ook

- mogelijkheden om kapitaal te genereren;
- de wijze van monitoren van risico's en
- triggerevents met een stappenplan met acties hierop besproken.

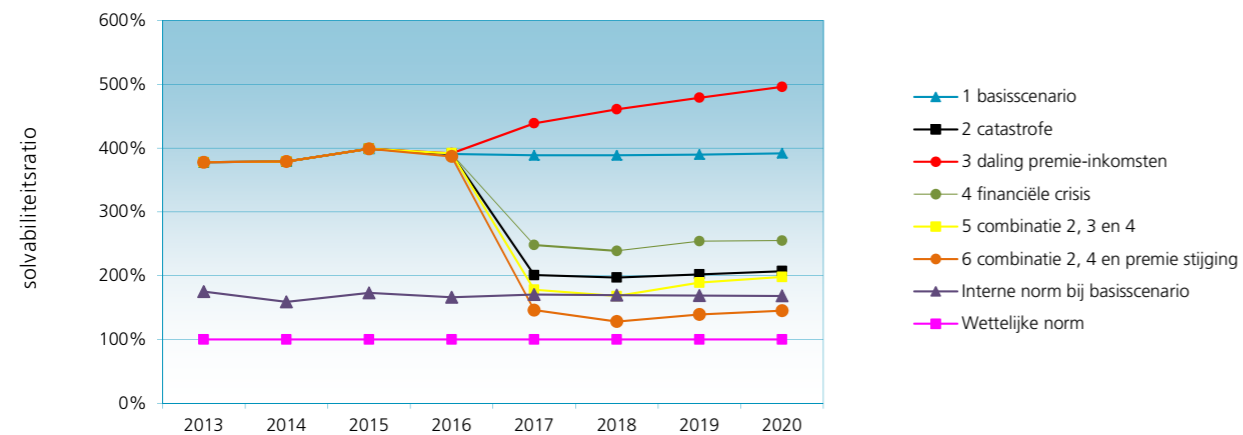
ORSA-PROCES EN DAARBIJ BETROKKEN FUNCTIES

De ORSA geeft een uitbreiding aan ons jaarlijks risicomanagementproces. Deze uitbreiding bestaat uit het formuleren van scenario's en de projectie daarvan op (middel-)lange termijn.

Het ORSA-proces wordt jaarlijks (of zoveel vaker als noodzakelijk wordt geacht) opgestart. Voor de uitvoering van het ORSA-proces is een werkgroep actief die bestaat uit:

- algemeen directeur
- directeur Verzekeringszaken
- afdelingshoofd Financiën & Facilitair
- teamleider Financiële administratie
- medewerker Planning en Control
- actuariel medewerker

Aan de hand van de belangrijkste risico's worden scenario's gedefinieerd. Vervolgens wordt over een periode van vijf jaar berekend wat de impact is op de solvabiliteit als dit scenario zich zou voordoen. En is ons kapitaalbeleid dan nog passend? De impact van de verschillende scenario's laat zien dat zelfs een extreem scenario nog goed opgevangen kan worden.



BELEGGINGEN

ZLM Verzekeringen streeft met haar beleggingsbeleid een aantrekkelijk rendement na op lange termijn met een aanvaardbaar risico. Daarbij worden de technische voorzieningen inclusief risicomarge tenminste gedekt door de allocatie naar risicomijdende beleggingen. Het risicobudget bedraagt 5,5% op basis van een standaarddeviatie van portefeuille-rendementen. Deze uitgangspunten gelden sinds 2010 nadat een ALM-studie (Asset-Liability-Management) in 2009 is uitgevoerd. Eind 2016 is een nieuwe ALM-studie uitgevoerd die input levert aan het beleggingsplan 2017.

De belggingscommissie had in 2016 de volgende samenstelling:

- De heer J.A.C. Adriaanse RA
- De heer drs. O.W.A. Monshouwer
- De heer M.C. Schroevers
- De heer dr. A. van Vliet (extern adviseur)

In 2016 bracht TNO in opdracht van het Verbond van Verzekeraars een tweede innovatierapport uit. In dit rapport wordt de verzekeringssector opgeroepen tot "omdenken": je verzekert je niet langer tegen risico's maar je verzekert je voortaan van mogelijkheden. Dit nieuwe adagium spreekt ons erg aan. Daarom participeren we in het project De Zeeuwse Huiskamer en blijven we zoeken naar mogelijkheden om mensen langer te kunnen laten wonen in hun huidige omgeving. En welke rol een dienstverlener als ZLM hierin kan betekenen.

Wij geloven dat het traditionele verdienmodel van een verzekeraar aan erosie onderhevig is. Daarom verkennen wij meer en meer de mogelijkheden om als dienstverlener onze vleugels wijder uit te slaan dan een traditionele verzekeraar. Wij participeren in de Innovation Community, een samenwerking van DNB, AFM en Verbond van Verzekeraars. We waarderen het dat ook de toezichhouders meedenken in het zoeken naar nieuwe toekomstbestendige eco-systemen.

Hoe dan ook blijven we met hart en ziel een verzekeraar waar de klant vol vertrouwen verzekerd blijft. Vanuit het geloof dat klanttevredenheid en medewerkerstevredenheid twee belangrijke investeringsonderwerpen zijn die zijn geld en tijd meer dan waard zijn. Het sturen op zachte kernwaarden als Klantbelang, Vertrouwen, Persoonlijke benadering betaalt zich terug in een blijvende groei van ZLM Verzekeringen. Wij geloven niet dat het sturen op financiële targets het klantbelang dient. Vanuit maatschappelijk oogpunt zou dat meer navolging moeten krijgen. Het meer leren elkaar te vertrouwen kan hierbij zeker helpen. Want wat je krijgt is vaak wat je eerst gegeven hebt. De 65-euro actie is voor ons het meest sprekende bewijs hiervan.

Daarom bedanken wij alle medewerkers, tussenpersonen, schadeherstelbedrijven en andere stakeholders voor hun inbreng, enthousiasme, en betrokkenheid in het afgelopen jaar.

De directie van ZLM Verzekeringen,

Marinus Schroevers, algemeen directeur
Oscar Monshouwer, directeur Verzekeringszaken

ALGEMEEN

Klimaat en de veranderingen op dit gebied waren het thema van het jaarverslag over 2015. Kort nadat we dit jaarverslag presenteerden aan de leden, sloeg de hagel toe in Oost-Brabant. Onze 65-jarige ervaring bleek meer dan ooit nuttig en noodzakelijk. De ZLM-medewerkers hielpen de vele klanten die fors geraakt waren. Het was de grootste calamiteit ooit voor ZLM.

In het jaar van ons 65 jarig jubileum werd na meer dan 22 jaar algemeen directeurschap afscheid genomen van de heer mr. A.J. (Bram) de Jonge. De heer De Jonge heeft ZLM sterker gemaakt en het onderlinge karakter doen behouden. Solide, klantgericht en midden in de samenleving.

ZLM Verzekeringen is een regionale verzekeraar in Zeeland/Noord-Brabant voor verzekeringen op met name de gebieden wonen, vervoer en verzekeringen voor aansprakelijkheid en rechtsbijstand. Op deze gebieden heeft ZLM zich de afgelopen decennia bewezen als een stevige speler, wordt door onafhankelijke onderzoekers beoordeeld als beste verzekeraar van het land en hoog gewaardeerd op kwaliteit-, prijs-, en serviceniveau. Naast voor de tweede keer uitgeroepen te zijn tot Beste Werkgever van Nederland werd ZLM Verzekeringen in 2016 tevens bekroond tot het meest vitale bedrijf van Zeeland.

Het karakter van de onderlinge, waarbij klanten tevens lid zijn, maakt ZLM Verzekeringen tot een robuuste en stabiele verzekeraar. In 2016 kregen alle klanten € 65,- uitgekeerd als 'jubileumcadeau'. Ook dit was weer een goed signaal naar de buitenwereld, want toen deze geste rondging, leidde dit tot een forse aanwas van nieuwe klanten.

STRATEGIE

En ondertussen denken directie en Raad van Commissarissen eveneens aan de toekomst. 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. In dat kader heeft de hoofdauteur van het TNO-rapport 'Innovatieagenda in de Verzekersector'(geschreven ten behoeve van het Verbond van Verzekeraars) een toelichting gegeven op deze trends en ontwikkelingen in een gezamenlijke bijeenkomst van de Raad en het managementteam. Verzekeraars, hoe robuust ze nu ook zijn, zullen met belangrijke technologische en sociaal-maatschappelijke gevolgen te maken krijgen. Alle geledingen zullen vanuit hun eigen rol hierop voorbereid moeten zijn en hier naar handelen. Hierbij is van belang dat ZLM Verzekeringen zijn karakter van 'onderlinge' koestert en de strategie daaraan koppelt. De klanten/ leden vormen dan het hart van ZLM en dus ook van de strategische positionering. In 2017 wordt de discussie over strategie voortgezet.

RISICOMANAGEMENT & SOLVENCY II

Zowel de Audit- en Risicobeheercommissie als de voltallige Raad van Commissarissen heeft, met als uitgangspunt het vastgestelde 'Handboek Risicomanagement', verscheidene malen gesproken over risicomanagement. Hierbij is het risicobeleid besproken in samenhang met de eerder genoemde strategische notitie van TNO/ Verbond van Verzekeraars. De Raad heeft, zoals ieder jaar, de risicobereidheid van ZLM Verzekeringen opnieuw vastgesteld. Als nieuw risico is 'cybercrime' toegevoegd.

De directie informeert de Raad regelmatig over de stand van zaken omtrent Solvency II. Deze spelregels versterken de sector en individuele ondernemingen. Ook heeft de Raad de resultaten van de Own Risk Solvency Assessment (ORSA) met de directie besproken. De resultaten laten zien dat zelfs in een van de meest rampzalige scenario's de solvabiliteit van ZLM Verzekeringen nog toereikend is. De Raad volgt de acties van de Directie op de voet, laat zich informeren en adviseert. Vervolgens houdt ze toezicht op uitvoering en implementatie, waarbij steeds ook weer het onderlinge karakter van ZLM Verzekeringen relevant is voor de specifieke inrichting en hoe om te gaan met deze en andere regelgeving. 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
- Management Letter en verslagen van de toenmalige externe accountant (PWC)
- Auditplan van nieuwe en externe accountant (Deloitte)
- Productaanpassingen/Marketing
- Vaststellen begroting
- Maandelijkse management informatie
- Bezoldiging directie
- Compliance
- Internal Audit
- Diverse kwaliteitsrapportages
- Concept beleid 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 Verzekeringen, en heeft de gewenste diversiteit aan expertise. De Raad is zich er van bewust dat ze als collectief en als individuele leden de gevraagde kennis en ervaring in huis moet hebben. De Raad heeft in 2016, onderling en samen met de Directie, diverse keren gesproken over governance-aspecten en het verscherpte toezicht door DNB.

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 control cyclus, het risicomanagement, compliance en het beleggingsbeleid. Tevens heeft de commissie haar jaarlijkse gesprekken gevoerd met de functionarissen voor internal audit en voor compliance. De actuariële taken zijn belegd bij een externe partij, omdat de aard en omvang van ZLM Verzekeringen geen eigen actuaaris rechtvaardigt. Ook dit onderwerp is in de commissie besproken. Voor de commissie was 2016 ook het eerste jaar met Deloitte, die dit jaar voor het eerst de accountant is voor ZLM Verzekeringen.

Remuneratiecommissie

Deze commissie was tijdens het verslagjaar namens de Raad belast met de werkgeversrol. Vanuit die rol heeft de commissie de beoordelingsgesprekken met de directie gevoerd. Punt van aandacht in 2016 was om te volgen hoe de nieuwe directie functioneerde, gezien de nieuwe samenstelling: een nieuwe algemeen directeur alsmede een nieuwe directeur Verzekeringszaken.

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 alsmede academische nascholingsbijeenkomsten of intervisie sessies met leden van andere Raden. Tevens volgden de leden van de Raad in de periode 2015-16 de leergang (PE-deskundigheidsbevordering) voor toezichthouders in de verzekeringssector bij Nyenrode. Bij de jaarlijkse evaluatie bleek dat veel goed gaat. Aandachtspunt is de verdere ontwikkeling van de strategie van ZLM Verzekeringen. Dit is nadrukkelijk een gezamenlijke actie van directie en Raad, waarbij de directie het voortouw heeft.

CONTACTEN MET MEDEWERKERS/ONDERNEMINGSRAAD

De Raad van Commissarissen heeft jaarlijks een vergadering met de Ondernemingsraad. In deze vergadering komen reguliere zaken aan de orde. Tevens geeft de Ondernemingsraad aan hoe ze naar de ontwikkelingen kijkt en waar (mogelijk) knelpunten zitten. De samenwerking en de relatie tussen de Directie en de Ondernemingsraad zijn goed. Regelmatig houdt een lid van het managementteam een presentatie voor de Raad. Hierdoor houdt de Raad van Commissarissen contact met het tweede echelon. De voorzitter van de Raad heeft tevens één keer per jaar een informeel gesprek met een delegatie van de Ondernemingsraad.

VIJF ROLLEN

Steeds komen bij de Raad van Commissarissen de vier bekende rollen terug: toezichthouder, werkgever, adviseur/ klankbord en die van informele netwerkspeler. Sinds vorig jaar hebben we hier nadrukkelijk een vijfde rol, of meer nog een door die andere vier rollen doorlopende rol, aan toegevoegd. Dit betreft 'het bewaken van het DNA van de organisatie'. Dat betekent dat het karakter van de onderlinge en het gericht zijn op het klant-/ ledenbelang steeds voorop staat en dat uitvoering en toezicht hierop in dat kader plaatsvinden. Karakter, ervaring en kennis van de verschillende leden van de Raad zijn hierbij functioneel.

TOT SLOT

De Raad van Commissarissen spreekt haar erkentelijkheid uit naar de directie, het managementteam en alle overige ZLM-medewerkers voor de inzet, betrokkenheid en uitstekende resultaten die in 2016 gerealiseerd zijn. Tevens is de Raad trots op ZLM Verzekeringen vanwege de externe beoordelingen op het gebied van klanttevredenheid. De terugkoppeling middels foto's en verhalen die vele klanten van ZLM gaven over wat ze met het jubileumgeschenk (€ 65,-) gedaan hebben was boven verwachting. Als maatschappelijk dividend ooit waarde heeft gehad, bleek het uit deze mooie en eerlijke verhalen.

ADVIES AAN DE ALGEMENE LEDENVERGADERING

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 2016. 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 2016 en het resultaat over het boekjaar 2016 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.

Goes, 19 mei 2017

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

'Mijn vrouw kan wel een leuk gebaar gebruiken'

Zoals Klaas Fens, 87 jaar, zelf zegt: 'Klaas en Sjaan gaan er al jaren tegenaan!' Klaas en zijn mooie vrouw Sjaan zijn al 66 jaar een gelukkig getrouwd stel. 16 jaar geleden verhuisde het echtpaar van Rotterdam naar Hoeven. De rust en gezellige buurt in Hoeven bevalt hen prima. Met een beetje hulp in huis van hun oudste dochter hopen ze hier nog lang samen gelukkig oud te worden. Nóg een bijkomend voordeel van hun verhuizing: ze zijn nu bij ZLM verzekerd en vieren het jubileum mee.

Het is geen geheim wat Klaas met de € 65,- gaat doen. Sterker nog, zijn vrouw heeft haar cadeau al gekregen! Klaas: 'Mijn vrouw is toevallig ook in mei jarig. Ze heeft haar heup gebroken en kwakzelt sindsdien met haar gezondheid. Ze kan nu wel een leuk gebaar gebruiken. Dus heb ik alvast haar favoriete parfum van Nina Ricci gehaald!'

Klaas en Sjaan Fens



ALGEMENE LEDENVERGADERING

De Algemene Ledenvergadering van 2016 vond plaats op donderdag 16 juni 2016 in het kantoor van ZLM in Goes.

In deze bijeenkomst werd:

- de jaarrekening over 2015 vastgesteld en het batig saldo van € 413.000 aan de algemene reserve toegevoegd die daarmee uitkwam op € 259.817.000;
- decharge verleend aan de directie voor het gevoerde beleid in 2015;
- decharge verleend aan de Raad van Commissarissen voor het gehouden toezicht in 2015;
- de vergoeding voor de commissarissen voor 2016 vastgesteld op:

	exclusief BTW
	€
Lid	12.633
Voorzitter	19.064
Extra vergoeding voor:	
- Lid Audit- en Risicobeheerscommissie	3.101
- Voorzitter Audit- en Risicobeheerscommissie	3.601
- Lid Remuneratiecommissie	1.530
- Voorzitter Remuneratiecommissie	1.830

- mevrouw C.M. Westdijk-Wilkes MBA MSM en de heer mr. F.A.M. van den Heuvel herbenoemd als lid van de Raad van Commissarissen;
- Deloitte Accountants BV aangewezen als extern accountant.

JAARREKENING

GECONSOLIDEERDE BALANS PER 31 DECEMBER 2016

(na resultaatbestemming)

in duizenden euro's

ACTIVA	Ref.	31 december 2016		31 december 2015	
		€	€	€	€
Immateriële vaste activa	4				
Computersoftware		0		353	
			0		353
Beleggingen	5				
Terreinen en gebouwen		7.140		7.385	
Beleggingen in groepsmaatschappijen en deelnemingen		915		595	
Vorderingen op deelnemingen		0		691	
Overige financiële beleggingen		332.420		331.507	
			340.475		340.178
Vorderingen	6				
Vorderingen uit directe verzekeringen		8.173		7.559	
Vorderingen uit herverzekering		52		2.061	
Overige vorderingen		5.326		5.688	
			13.551		15.308
Overige activa	7				
Materiële vaste activa		3.346		4.151	
Liquide middelen		47.391		49.637	
			50.737		53.788
Overlopende activa	8				
Lopende rente en huur		46		174	
Overlopende acquisitiekosten		389		372	
Overige overlopende activa		1.499		1.094	
			1.934		1.640
			406.697		411.267

in duizenden euro's

PASSIVA	Ref.	31 december 2016		31 december 2015	
		€	€	€	€
Groepsvermogen	9		263.895		260.879
Aandeel derden			0		0
Technische voorzieningen	10				
Voor niet-verdiende premies en lopende risico's					
- bruto			10.183		9.592
- aandeel herverzekeraars			0		0
			10.183		9.592
Voor te betalen schaden/uitkeringen					
- bruto			95.690		90.506
- aandeel herverzekeraars			-10.151		-8.235
			85.539		82.271
			95.722		91.863
Voorzieningen	11				
Voor belastingen			5.554		5.725
Overige voorzieningen			178		107
			5.732		5.832
Schulden	12				
Schulden uit directe verzekering			36.688		36.675
Schulden uit herverzekering			561		687
Overige schulden			2.989		2.659
			40.238		40.021
Overlopende passiva	13		1.110		12.672
			406.697		411.267

GECONSOLIDEERDE WINST- EN VERLIESREKENING OVER 2016

Technische rekening schadeverzekering

in duizenden euro's

Ref.	2016		2015	
	€	€	€	€
Brutopremies	15	103.789		99.455
Uitgaande herverzekeringspremies		-5.560		-4.580
a		98.229		94.875
Wijziging technische voorzieningen niet-verdiende premies en lopende risico's				
- bruto		591		765
- aandeel herverzekeraars		0		0
b		591		765
Verdiende premies eigen rekening a-b		97.638		94.110
Toegerekende opbrengst uit beleggingen		938		463
Totaal baten		98.576		94.573

Brutoschaden		87.849		71.305
Aandeel herverzekeraars		-10.537		-2.910
c		77.312		68.395
Wijziging voorzieningen voor te betalen schaden/uitkeringen				
- bruto		5.811		-2.646
- aandeel herverzekeraars		-1.916		-445
d		3.895		-3.091
Schaden eigen rekening c+d		81.207		65.304
Acquisitiekosten		4.834		4.895
Bedrijfskosten	16	21.445		20.482
Totaal lasten		107.486		90.681

Resultaat technische rekening schadeverzekering	15	-8.910		3.892
--	----	---------------	--	--------------

Niet-technische rekening

in duizenden euro's

Ref.	2016		2015	
	€	€	€	€
Resultaat technische rekening schadeverzekering	a	-8.910		3.892

Opbrengsten uit beleggingen	17			
Resultaat deelnemingen		290		1.273
Opbrengst overige beleggingen		2.394		2.334
Gerealiseerde winst op beleggingen		12.221		16.942
		14.905		20.549
Niet-gerealiseerde winst op beleggingen		5.743		1.049
		20.648		21.598

Beleggingslasten	18			
Resultaat deelnemingen		44		8
Beheerskosten en rentelasten		175		183
Gerealiseerd verlies op beleggingen		4.736		4.959
		4.955		5.150
Niet-gerealiseerd verlies op beleggingen		1.801		9.080
		6.756		14.230
		13.892		7.368

Toegerekende opbrengst beleggingen overgeboekt naar technische rekening schadeverzekering	19	938		463
		12.954		6.905
Andere baten	20	300		1.346
Andere lasten	21	-248		-11.934
Resultaat niet-technische rekening schadeverzekering	b	13.006		-3.683

Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen	a+b	4.096		209
Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening	22	-1.080		204
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening na belastingen		3.016		413
Resultaat aandeel derden		0		0

Resultaat na belastingen		3.016		413
---------------------------------	--	--------------	--	------------

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

GECONSOLIDEERD KASSTROOMOVERZICHT 2016

	2016		2015	
	€	€	€	€
Kasstroom uit operationele activiteiten				
Netto winst	3.016		413	
<i>Aanpassingen voor:</i>				
- mutatie technische voorziening eigen rekening	3.859		-1.353	
- mutatie voorzieningen	-100		-609	
- afschrijving immateriële vaste activa	353		707	
- afschrijving overige materiële vaste activa	967		973	
- waardeverandering beleggingen	-4.057		6.638	
<i>Mutaties in:</i>				
- kortlopende schulden	-11.345		10.603	
- vorderingen	1.757		-7.429	
- overlopende activa	-294		147	
- overige mutaties	-147		-789	
- aandeel derden	0		-558	
Kasstroom uit operationele activiteiten	-5.991		8.743	
Kasstroom uit investerings- en beleggingsactiviteiten				
<i>Investerings, aankopen en verstrekkingen</i>				
- beleggingen in terreinen en gebouwen, en in aandelen	-12.891		-21.222	
- overige beleggingen	-101.521		-78.419	
- materiële vaste activa	-430		-1.507	
- deelnemingen	-320		-120	
<i>Desinvesteringen, verkopen en aflossingen:</i>				
- beleggingen in terreinen en gebouwen en in aandelen	14.002		23.664	
- overige beleggingen	104.637		65.426	
- vorderingen op groepsmaatschappijen	0		0	
- materiële vaste activa	268		397	
- deelnemingen	0		0	
Kasstroom uit investerings- en beleggingsactiviteiten	-3.745		11.781	
Nettokasstroom	-2.246		-3.038	

Samenstelling geldmiddelen

	in duizenden euro's	
	2016	2015
	€	€
Liquide middelen per 1 januari	49.637	52.675
Mutatie liquide middelen	2.246	-3.038
Stand per 31 december	47.391	49.637

TOELICHTING OP DE GECONSOLIDEERDE JAARREKENING

1 Algemene toelichting

1.1 Activiteiten

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

1.2 Groepsverhoudingen en consolidatiegrondslagen

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, statutair gevestigd te Goes, 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 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. Winsten worden slechts opgenomen voor zover zij op balansdatum zijn gerealiseerd. Verplichtingen en mogelijke verliezen die hun oorsprong vinden voor het einde van het verslagjaar, worden in acht genomen indien zij voor het opmaken van de jaarrekening bekend zijn geworden.

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

2.2 Omrekenen van vreemde valuta's

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

2.3 Vergelijking met voorgaand jaar

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

2.4 Herverzekeringscontracten

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

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

2.5 Immateriële vaste activa

De immateriële vaste activa zijn gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs onder aftrek van cumulatieve afschrijvingen. Met op balansdatum verwachte duurzame waardeverminderingen is rekening gehouden. De economische levensduur en de afschrijvingsmethode worden aan het einde van elk boekjaar opnieuw beoordeeld.

2.6 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. Voor het verschil tussen de actuele waarde en de kostprijs wordt ten laste van de algemene reserve een herwaarderingsreserve gevormd.

Deelnemingen

De niet-geconsolideerde deelnemingen waarin invloed van betekenis op het zakelijke en financiële beleid wordt uitgeoefend zijn gewaardeerd tegen nettovermogenswaarde. De nettovermogenswaarde wordt berekend volgens de grondslagen die gelden voor deze jaarrekening. Voor deelnemingen waarvan onvoldoende gegevens beschikbaar zijn voor aanpassing aan deze grondslagen, wordt uitgegaan van de waarderingsgrondslagen van de desbetreffende deelneming.

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

Vorderingen op deelnemingen

De vorderingen op groepsmaatschappijen worden opgenomen tegen actuele waarde. Een voorziening wordt getroffen op de vorderingen op grond van verwachte oninbaarheid. De actuele waarde 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. Met uitzondering van de onroerendgoedfondsen hebben de fondsen alle een frequente marktnotering. 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, geldmarkt-fondsen 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 (beleggings-fondsen met een frequente marktwaardering) en aan personeel verstrekte leningen. Voor de personeelsleningen is als zekerheid het zakelijk recht van hypotheek gevestigd. Deze vorderingen zijn gewaardeerd tegen reële waarde. Omdat er geen sprake is van een marktnotering, is bij de bepaling van de reële waarde een opslag van 150 basispunten toegepast op de "zero swap"-rentecurve. De indirecte hypotheek zijn tegen beurskoers per balansdatum gewaardeerd. Waardemutaties worden direct in de winst- en verlies-rekening verantwoord. Voorts wordt een herwaarderingsreserve gevormd ten laste van de overige reserves.
- **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. Voor deze leningen is een opslag van 200 basispunten gehanteerd. De 'zero swap'-rentecurve is als basis genomen. Waardemutaties worden direct in de winst- en verliesrekening verantwoord. Voorts wordt een herwaarderingsreserve gevormd ten laste van de overige reserves.
- **Andere financiële beleggingen**
Onder 'andere financiële beleggingen' zijn de afgeleide financiële instrumenten verantwoord. Dit betreffen valutatermijncontracten. Deze worden gewaardeerd tegen reële waarde. Waardemutaties worden direct in de winst- en verliesrekening verantwoord.

2.7 Vorderingen

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

2.8 Overige activa

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

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

2.9 Overlopende activa

De overlopende activa zijn opgenomen tegen de nominale waarde.

2.10 Herwaarderingsreserve

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

De herwaarderingsreserve wordt verminderd met latente belastingverplichtingen, indien sprake is van verschillen tussen commerciële en fiscale waardering. Het gerealiseerde deel van de herwaarderingsreserve wordt ten gunste van de overige reserves gebracht.

2.11 Technische voorzieningen

Niet-verdiende premies en lopende risico's

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

Te betalen schaden/uitkeringen

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

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

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

2.12 Voorzieningen

Algemeen

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

Belastingen

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

Belastinglatenties worden gewaardeerd op nominale waarde.

Overige voorzieningen

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

Pensioenen

Er is een pensioenregeling waar alle medewerkers aan deelnemen. Dit betreft een middelloonregeling welke bij Nationale Nederlanden NV is ondergebracht. De opbouw van de pensioenaanspraken wordt steeds in het betreffende jaar door premiebetalingen gefinancierd. De jaarlijkse opbouw van de pensioenaanspraken bedraagt 1,875% van het pensioengevend salaris. Het pensioengevend salaris is gemaximeerd op € 100.000. De toeslagverlening is zowel voor actieve als voor inactieve deelnemers voorwaardelijk.

2.13 Schulden

Schulden worden opgenomen tegen de reële waarde.

2.14 Overlopende passiva

Overlopende passiva worden opgenomen tegen de reële waarde.

3 Grondslagen voor resultaatbepaling

3.1 Algemeen

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

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

3.2 Technische rekening schadeverzekering

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

Brutopremies

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

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

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

Uitgaande herverzekeringspremies

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

Toegerekende opbrengst uit beleggingen

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

Bij de toerekening van de opbrengst beleggingen aan de verschillende branches wordt naast de omvang van de gemiddelde technische voorziening ook rekening gehouden met het niveau van de ontvangen brutopremies voor de desbetreffende branche. Uitgangspunt hierbij is dat de ontvangen brutopremies gemiddeld een halfjaar voor belegging beschikbaar is.

Acquisitiekosten

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

Bedrijfskosten

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

3.3 Niet-technische rekening

Beleggingsresultaten

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

Andere baten en lasten

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

Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitvoering

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

Resultaat aandeel derden

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

4 Grondslagen voor de opstelling van het kasstroomoverzicht

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

TOELICHTING OP DE GECONSOLIDEERDE BALANS PER 31 DECEMBER 2016

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	
	2016	2015
	€	€
Stand begin boekjaar		
Aanschafwaarde	12.194	12.194
Cumulatieve afschrijvingen	-11.841	-11.134
Boekwaarde per 1 januari	353	1.060
Mutaties		
Investeringen	0	0
Afschrijvingen boekjaar	-353	-707
	-353	-707
Stand einde boekjaar		
Aanschafwaarde	12.194	12.194
Cumulatieve afschrijvingen	-12.194	-11.841
Boekwaarde per 31 december	0	353
Afschrijvingspercentage	20%	20%

5 Beleggingen

Terreinen en gebouwen

	in duizenden euro's	
	31-12-2016	31-12-2015
	€	€
In eigen gebruik	6.595	6.840
Niet aan bedrijfsuitoefening dienstbaar	545	545
	7.140	7.385

De aanschafwaarde van de terreinen en gebouwen per 31 december 2016 bedraagt € 13.799.000 (31 december 2015: € 13.782.000). De cumulatieve waardevermindering per eind 2016 bedraagt € 6.659.000. 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 2016	totaal 2015
	€	€	€	€
Boekwaarde per 1 januari	6.840	545	7.385	7.475
Investeringen	17	0	17	2.090
Duurzame waardevermindering	-262	0	-262	-2.180
Boekwaarde per 31 december	6.595	545	7.140	7.385

Deelnemingen

Dit betreft minderheidsdeelnemingen in:

	in duizenden euro's	
	31-12-2016	31-12-2015
	€	€
VZ-Beheermaatschappij BV, Goes (25%) (2015: 25%)	304	161
WeVeReij Holding BV, Zierikzee (40%) (2015: 40%)	241	220
Zeeuws Participatiefonds, Middelburg (27,4%) (2015: 23,4%)	370	214
	915	595

De 20% deelneming in Alarm- en Servicecentrale Zuid-West BV is op nul gewaardeerd.

Vorderingen op deelnemingen

Het verloop van de post is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2016	2015
	€	€
Stand per 1 januari	691	19
Verstrekkingsen	599	586
Niet-gerealiseerd resultaat	-1.290	86
Stand per 31 december	0	691

Overige financiële beleggingen

De samenstelling is als volgt:

	in duizenden euro's	
	31-12-2016	31-12-2015
	€	€
Aandelen	99.363	97.761
Obligaties en andere vastrentende waardepapieren	190.316	193.453
Vorderingen uit hypothecaire leningen	39.480	34.604
Vorderingen uit andere leningen	3.296	5.871
Andere financiële beleggingen	-35	-182
	332.420	331.507

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	
	2016	2015
	€	€
Aandelen		
Stand per 1 januari	97.761	101.791
Aankopen	12.874	19.132
Verkopen	-13.740	-20.849
Niet-gerealiseerd resultaat	2.468	-2.313
Stand per 31 december	99.363	97.761

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

	in duizenden euro's	
	31-12-2016	31-12-2015
	€	€
Aandelen		
Aandelenfondsen	77.475	81.831
Hedgefondsen	15.948	15.930
Onroerendgoedfondsen	5.940	0
	99.363	97.761

De aanschafwaarde per 31 december 2016 is € 77.075.000 (2015: € 77.941.000).

	in duizenden euro's	
	2016	2015
	€	€
Obligaties en andere vastrentende waardepapieren		
Stand per 1 januari	193.453	188.617
Aankopen	93.226	52.061
Verkopen	-98.757	-42.929
Niet-gerealiseerd resultaat	2.394	-4.296
Stand per 31 december	190.316	193.453

Per 31 december is de specificatie als volgt:

	in duizenden euro's	
	31-12-2016	31-12-2015
	€	€
Obligaties en andere vastrentende waardepapieren		
Staatsobligaties Nederland	79.447	84.619
Staatsobligaties Frankrijk	0	5.635
Staatsobligaties Duitsland	0	0
Staatsobligaties Supranationaal (EU)	0	13.323
Obligatiefondsen	86.950	88.166
Geldmarktfondsen	23.919	1.710
Stand per 31 december	190.316	193.453

'Natuurlijk geef ik mijn deel aan Stichting Dierenlot!'

Fleur Korstanje is 11 jaar en houdt heel veel van dieren. Ze woont samen met haar ouders en broer Thijs, de poes, twee konijnen en vissen in Arnhem. Toen ze Stichting Dierenlot op televisie zag, wist Fleur direct wat ze wilde: dieren in nood helpen. Daarom is ze donateur geworden.

In groep 7 heeft ze haar spreekbeurt gehouden over Stichting Dierenlot. Maar dat vond ze nog niet genoeg. Fleur haalt lege flessen op bij mensen in de buurt. Ze heeft al meer dan € 70,- aan stiegeld opgehaald voor de stichting. En ze blijft enthousiast hiermee doorgaan. Van haar ouders mogen Fleur en Thijs de € 65,- verdelen. Haar broer weet nog niet wat hij met zijn deel gaat doen. Fleur hoefde niet lang na te denken: 'Natuurlijk geef ik mijn deel aan Stichting Dierenlot!'

Fleur Korstanje

Staatsobligaties

De aanschafwaarde per 31 december 2016 is € 81.494.000 (2015: € 104.852.000). De gemiddelde effectieve rente is 3,1%. De gemiddelde resterende looptijd is 3 jaar en 5 maanden. Een rentestijging van 1% zal de marktwaarde met € 2.548.000 doen dalen. Een rentedaling van 1% zal de marktwaarde met € 2.703.000 doen stijgen.

Obligatiefondsen

Deze post bevat € 19.038.000 aan staatsobligatiefondsen (2015: € 28.425.000) en € 67.912.000 aan bedrijfsobligatiefondsen (2015: € 59.741.000). De aanschafwaarde per 31 december 2016 is € 71.632.000 (2015: € 76.083.000).

Geldmarktfondsen

De aanschafwaarde per 31 december 2016 is € 23.988.000 (2015: € 1.710.000.)

	in duizenden euro's	
	2016	2015
	€	€
Vorderingen uit hypothecaire leningen		
Stand per 1 januari	34.604	27.540
Verstrekingen	7.268	24.132
Aflossingen	-3.126	-17.242
Niet-gerealiseerd resultaat	734	174
Stand per 31 december	39.480	34.604

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

	in duizenden euro's	
	2016	2015
	€	€
Directe hypotheekleningen (personeel)	7.819	10.435
Indirecte hypotheekleningen (beleggingsfondsen)	31.661	24.169
Stand per 31 december	39.480	34.604

Eind 2016 zijn er 46 lopende personeelshypotheekleningen. De som van de uitstaande hoofdsommen is per 31 december 2016 € 7.673.000 (2015: € 9.974.000). De gemiddelde rentevoet is 2,6%. De gemiddelde resterende looptijd is 6 jaar en 1 maand. Een rentestijging van 1% zal de marktwaarde met € 410.000 doen dalen. Een rentedaling van 1% zal de marktwaarde met € 446.000 doen stijgen. De aanschafwaarde van de indirecte hypotheekleningen per 31 december 2016 is € 29.726.000 (2015: € 23.283.000).

	2016	2015
	€	€
Vorderingen uit andere leningen		
Stand per 1 januari	5.871	9.775
Verstrekingen	428	1.640
Aflossingen	-2.754	-5.255
Niet-gerealiseerd resultaat	-249	-289
Stand per 31 december	3.296	5.871

Deze vorderingen betreffen onderhandse leningen zonder marktnotering. De som van de uitstaande hoofdsommen is per 31 december 2016 € 3.034.000 (2015: € 5.359.000). De gemiddelde rentevoet is 4,3%. De gemiddelde resterende looptijd is 5 jaar en 9 maanden. Een rentestijging van 1% zal de marktwaarde met € 127.000 doen dalen. Een rentedaling van 1% zal de marktwaarde met € 135.000 doen stijgen.

	2016	2015
	€	€
Andere financiële beleggingen		
Stand per 31 december	-35	-182

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 2017:		
\$ 18.500.000 tegen koers 0,919	€ 20.112.547	
\$ 18.500.000 tegen koers per balansdatum 0,929	€ 19.914.719	
Ongerealiseerd resultaat \$	€ 197.828	verlies
£ 7.100.000 tegen koers 0,855	€ 8.299.312	
£ 7.100.000 tegen koers per balansdatum 0,840	€ 8.448.254	
Ongerealiseerd resultaat £	€ 148.942	winst
Yen 606.700.000 tegen koers 123,031	€ 4.931.260	
Yen 606.700.000 tegen koers per balansdatum 122,686	€ 4.945.139	
Ongerealiseerd resultaat yen	€ 13.879	verlies
Totaal ongerealiseerd resultaat	€ 35.007	verlies

Eind 2015 was dit als volgt:

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
Totaal ongerealiseerd resultaat	€ 182.430	verlies

6 Vorderingen

Vorderingen uit directe verzekeringen

	31-12-2016	31-12-2015
	€	€
Verzekeringnemers	8.166	7.557
Tussenpersonen	7	2
	8.173	7.559

De vorderingen uit directe verzekeringen hebben een looptijd van maximaal één jaar.

Vorderingen uit herverzekeringen

	31-12-2016	31-12-2015
	€	€
Motorrijtuigen	0	1.592
Brand	52	273
Overige schadebranches	0	196
	52	2.061

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

Overige vorderingen

	31-12-2016	31-12-2015
	€	€
Dividendbelasting	78	33
Vennootschapsbelasting	4.797	4.234
Vorderingen uit assurantiebemiddeling	429	1.080
Vorderingen uit beleggingen	0	341
Diversen	22	0
	5.326	5.688

De overige vorderingen hebben een looptijd van maximaal één jaar. Uitzondering hierop is de post 'vorderingen uit assurantiebemiddeling'. Deze post bevat eind 2016 € 347.000 (2015: € 973.000) in verband met de afwikkeling van de volmacht op de bromfietsportefeuille die op 31 december 2014 is opgezegd en heeft daardoor een langlopend karakter.

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	8.467	2.585	944	11.996
Cumulatieve afschrijvingen	-5.620	-1.880	-345	-7.845
Boekwaarde per 1 januari	2.847	705	599	4.151
Mutaties				
Investeringen	30	191	209	430
Desinvesteringen	0	0	-269	-269
Afschrijvingen desinvesteringen	0	0	198	198
Afschrijvingen	-771	-214	-179	-1.165
	-741	-23	-41	-806
Stand einde boekjaar				
Aanschafwaarde	8.497	2.776	884	12.157
Cumulatieve afschrijvingen	-6.391	-2.094	-326	8.811
Boekwaarde per 31 december	2.106	682	558	3.346
Afschrijvingspercentages	20%	20%	20%	20%

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

Liquide middelen

Onder de liquide middelen zijn eind 2016 geen deposito's opgenomen. De liquide middelen zijn direct opeisbaar.

8 Overlopende activa

	31-12-2016	31-12-2015
	€	€
Lopende rente	46	174
Acquisitiekosten	389	372
Vooruitbetaalde kosten	1.012	596
Overige overlopende activa	487	498
	1.934	1.640

9 Groepsvermogen

Voor een toelichting op het eigen vermogen verwijzen wij u naar de toelichting op de enkelvoudige balans op pagina 84 van deze jaarrekening.

Solvabiliteit

	31-12-2016
	€
Ondernemingsvermogen conform balans	263.895
Vereiste solvabiliteit conform Solvency II	72.663
Aanwezige solvabiliteit conform Solvency II	266.524
Solvabiliteitsmarge	367%
Intern noodzakelijk geachte solvabiliteit	121.263
Doelsolvabiliteit in % van SCR	167%

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

10 Technische voorzieningen

Voorziening voor niet-verdiende premies en lopende risico's

De samenstelling is als volgt:

	31-12-2016	31-12-2015
	€	€
Ongevallen en ziekte	146	141
Brand	7.221	6.753
Overige schadebranches	2.816	2.698
	10.183	9.592

Deze voorziening heeft een looptijd van maximaal één jaar.

Voorziening voor te betalen schaden/uitkeringen

De samenstelling is als volgt:

	bruto	herverzekering	eigen rekening 31-12-2016	eigen rekening 31-12-2015
	€	€	€	€
Motorrijtuigen WA	73.174	9.139	64.035	69.337
Motorrijtuigen Casco	2.427	0	2.427	1.677
Ongevallen en ziekte	5.372	0	5.372	3.231
Brand	9.444	0	9.444	4.334
Overige schadebranches	5.273	1.012	4.261	3.692
	95.690	10.151	85.539	82.271

Deze voorziening heeft een looptijd met een overwegend langlopend karakter.

De schadevoorziening bevat eind 2016 € 347.000 (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 assurantiebemiddeling'.

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 2016 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	10.183	6.432	3.751

De voorziening voor niet-verdiende premies en lopende risico's is eind 2016 toereikend.

Toereikendheid van de voorziening voor te betalen schaden/uitkeringen

Voor de bepaling van de toereikendheid van de voorzieningen voor te betalen schaden wordt de marktwaardebenadering van Solvency II gehanteerd. De zogenaamde 'best estimate' wordt bepaald door het toepassen van de 'chain ladder'-methode. Deze methode wordt gebruikt om voorzieningen te schatten aan de hand van trends in betalingen of schadelast vanaf het schadejaar tot afwikkeljaar. De prognoses worden bepaald met, voor inflatie gecorrigeerde, genormaliseerde bedragen als basis. De uitkomsten zijn verdisconteerd. Hiervoor is gebruik gemaakt van de curve RTS verzekeraars Solvency II (zonder Volatility Adjustment) per 31-12-2016. 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	73.174	67.738	5.436
Motorrijtuigen Casco	2.427	1.502	925
Ongevallen en ziekte	5.372	2.863	2.509
Brand	9.444	7.628	1.816
Overige schadebranches	5.273	4.527	746
	95.690	84.258	11.432
Risicomarge	-	8.585	-8.585
	95.690	92.843	2.847

Schadevoorziening netto

in duizenden euro's			
	jaarrekening	best estimate berekening	verschil
	€	€	€
Motorrijtuigen WA	64.035	56.133	7.902
Motorrijtuigen Casco	2.427	1.502	925
Ongevallen en ziekte	5.372	2.863	2.509
Brand	9.444	7.628	1.816
Overige schadebranches	4.261	3.062	1.199
	85.539	71.188	14.351
Risicomarge	-	8.585	-8.585
	85.539	79.773	5.766

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.

11 Voorzieningen

De niet-technische voorzieningen hebben overwegend een langlopend karakter.

Voor belastingen

Het verloop van deze post is als volgt:

in duizenden euro's		
	2016	2015
	€	€
Stand per 1 januari	5.725	6.281
Mutaties in het boekjaar:		
- Waardering gebouwen en terreinen	15	-452
- Waardering beleggingen	-441	-94
- Waardering egaliseringsreserve	243	192
- Waardering materiaal vaste activa	100	-25
- Waardering immateriële vaste activa	-88	-177
Stand per 31 december	5.554	5.725

Overige voorzieningen

Het verloop van deze post is als volgt:

	2016	2015
	€	€
Stand per 1 januari	107	160
Uitkeringen	-23	-40
Dotaties	94	-13
Stand per 31 december	178	107

Dit betreft een voorziening voor jubileumuitkeringen voor medewerkers. Hiervan heeft € 14.000,- een looptijd korter dan één jaar en € 164.000 een looptijd tussen één en vijf jaar.

12 Schulden

Schulden uit directe verzekering

	31-12-2016	31-12-2015
	€	€
Verzekeringnemers	36.643	36.639
Tussenpersonen	45	36
	36.688	36.675

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

Schulden uit herverzekering

	31-12-2016	31-12-2015
	€	€
Motorrijtuigen	251	514
Ongevallen en ziekte	158	104
Brand	96	0
Overige schadebranches	56	69
	561	687

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

Overige schulden

	31-12-2016	31-12-2015
	€	€
Crediteuren	224	356
Loonheffing	1.656	1.142
Pensioenen	290	392
Vennootschapsbelasting	0	0
Overige belastingen	14	13
Reservering vakantiegeld	805	756
	2.989	2.659

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 2016 € 290.150 (2015: € 391.906).

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

13 Overlopende passiva

	31-12-2016	31-12-2015
	€	€
Diversen	1.110	12.672

Per 31-12-2015 is € 11,9 miljoen aan schuld aan de leden opgenomen. Dit betreft de uitbetaling van de € 65 actie.

14 Niet in de balans opgenomen verplichtingen en aanvullende zekerheden

Herverzekering

Uit hoofde van het deelnemen in de Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij voor Terrorismeschaden NV bestaat een voorwaardelijke verplichting tot het uitkeren van terreurschaden voor een bedrag van maximaal € 465.000 (eind 2015: € 660.000). Er heeft zich in het boekjaar geen terreurschade binnen deze overeenkomst voorgedaan.

Operationele leasing

De verplichtingen uit hoofde van autoleasing bedragen in totaal € 35.000. Hiervan vervalt binnen twee jaar € 21.000 en binnen drie jaar € 14.000.

Overige

ZLM Verzekeringen heeft zich garant gesteld voor een lening. Het uitstaande bedrag per balansdatum is € 91.000.

TOELICHTING OP DE GECONSOLIDEERDE WINST- EN VERLIESREKENING 2016

15 Resultaat schadeverzekering

in duizenden euro's

	Totaal schadeverzekering		Motorrijtuigen WA		Motorrijtuigen Casco		Ongevallen en ziekte		Brand		Overige branches		
	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	
	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€	
Brutopremies	103.789	99.455	39.078	37.917	31.750	30.756	5.322	4.704	19.860	18.623	7.779	7.455	
Uitgaande herverzekeringspremies	5.560	4.580	1.631	1.570	1.564	1.064	158	104	990	689	1.217	1.153	
a	98.229	94.875	37.447	36.347	30.186	29.692	5.164	4.600	18.870	17.934	6.562	6.302	
Wijziging technische voorzieningen													
- bruto	591	765	0	0	0	0	5	3	468	385	118	377	
- aandeel herverzekeraars	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
b	591	765	0	0	0	0	5	3	468	385	118	377	
Verdiende premies eigen rekening	a-b	97.638	94.110	37.447	36.347	30.186	29.692	5.159	4.597	18.402	17.549	6.444	5.925
Toegerekende opbrengst uit beleggingen		938	463	559	293	115	55	45	18	152	66	67	31
Totaal baten	98.576	94.573	38.006	36.640	30.301	29.747	5.204	4.615	18.554	17.615	6.511	5.956	
Brutoschaden	87.849	71.305	35.412	30.907	29.909	23.556	1.580	948	15.806	12.289	5.142	3.605	
Aandeel herverzekeraars	-10.537	-2.910	-181	-1.122	-4.418	-1.428	0	0	-4.833	-164	-1.105	-196	
c	77.312	68.395	35.231	29.785	25.491	22.128	1.580	948	10.973	12.125	4.037	3.409	
Wijziging technische voorzieningen													
- bruto	5.811	-2.646	-1.008	-4.917	432	331	2.141	873	4.269	441	-23	626	
- aandeel herverzekeraars	-1.916	-445	-3.668	1.481	318	-318	0	0	842	-842	592	-766	
d	3.895	-3.091	-4.676	-3.436	750	13	2.141	873	5.111	-401	569	-140	
Schaden eigen rekening	c+d	81.207	65.304	30.555	26.349	26.241	22.141	3.721	1.821	16.084	11.724	4.606	3.269
Acquisitiekosten		4.834	4.895	1.854	1.890	1.495	1.544	255	239	911	913	319	309
Bedrijfskosten		21.445	20.482	7.942	7.654	6.531	6.355	1.164	1.026	4.263	4.031	1.545	1.416
Totaal lasten	107.486	90.681	40.351	35.893	34.267	30.040	5.140	3.086	21.258	16.668	6.470	4.994	
Resultaat technische rekening schadeverzekering	-8.910	3.892	-2.345	747	-3.966	-293	64	1.529	-2.704	947	41	962	

Uitloopresultaten

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

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

	in duizenden euro's			
	voorziening 31-12-2015	betaalde schaden	voorziening 31-12-2016	schade- resultaat
	€	€	€	€
t/m 2012	29.064	5.709	18.978	4.377
2013	11.567	2.006	6.382	3.179
2014	18.037	3.715	14.976	-654
2015	23.603	11.233	13.837	-1.467
Totaal	82.271	22.663	54.173	5.435
2016	0	54.763	31.366	-86.129
Totaal schaden eigen rekening	82.271	77.426	85.539	-80.694

De uitloopresultaten zijn als volgt naar branche te verdelen:

	in duizenden euro's				
	2015	2014	2013	Oude jaren	Totaal
	€	€	€	€	€
Motorrijtuigen WA	-1.706	-717	2.768	3.749	4.094
Motorrijtuigen Casco	765	50	17	10	842
Ongevallen en ziekte	-296	13	60	391	168
Brand	211	31	-32	-51	159
Overige branches	-441	-31	366	278	172
	-1.467	-654	3.179	4.377	5.435

16 Bedrijfskosten

De samenstelling is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2016	2015
	€	€
Personeelskosten	17.491	15.124
Afschrijvingen	1.518	1.870
Overige beheerskosten	7.430	6.529
Totaal bedrijfskosten	26.439	23.523
Toegerekend aan assurantiebemiddeling	-1.493	-1.441
Verwerkt als schadelast	-3.501	-1.600
	21.445	20.482

De samenstelling van de personeelskosten is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2016	2015
	€	€
Lonen en salarissen	10.353	9.633
Sociale lasten	1.688	1.498
Pensioenlasten	1.554	978
Overige personeelskosten	3.896	3.015
	17.491	15.124

Personeelsleden

In 2016 waren gemiddeld 199 personeelsleden op fulltimebasis werkzaam (2015: 188). De verdeling naar afdeling is als volgt:

Directie	2
Kwaliteit, risicobeheer en secretariaat	7
Advies & acceptatie	44
Financiën & Facilitair	13
Informatiemanagement	27
Marketing & Communicatie	6
Schade	74
Stichting Rechtsbijstand ZLM	26
	199



'In Westkapelle kan de zomer beginnen'

Johny van den Hoven zal zich tweede paasdag van 2016 nog lang heugen. Een zuiderstorm verwoestte de complete voortent van de caravan. Maar ook de weken erna zal hij niet snel vergeten. Dankzij ZLM kreeg hij snel een flink deel van de schade vergoed. En de 65 jubileum-euro's zorgden voor de kers op de taart. 'ZLM heeft deze zaak snel en goed afgehandeld. Hartstikke bedankt daarvoor', jubelt Johny. 's Morgens om kwart over zeven werd de familie Van den Hoven uit bed gebeld met het slechte nieuws. Johny en zijn vrouw snelden snel daarna van hun woonplaats Helmond naar Westkapelle, waar ze een flinke ravage aantroffen. 'De voortent was volledig afgescheurd', meldt Johny. 'En ook ons schuurtje ernaast was kapot. Maar dat was niet alles. Onze jassen waren weggewaaid en de tv en dvd-speler waren nat geworden. De schade was groot.' Dankzij het snelle handelen van ZLM konden Johny en zijn vrouw vlug een nieuwe voortent aanschaffen. Johny: 'Het is altijd moeilijk om een passende te vinden, maar gelukkig kwamen we er één tegen. Hij werd binnen veertien dagen geleverd. Half april hebben we de tent opgebouwd. Alles staat weer op z'n plaats. Laat de zomer maar komen.'

Johny van den Hoven

Accountantskosten

In het boekjaar en voorgaand boekjaar zijn de volgende bedragen aan accountants honoraria ten laste van het resultaat gebracht. De kosten voor de controle van de jaarrekening betreft de kosten over het boekjaar waarop de jaarrekening betrekking heeft ongeacht of de werkzaamheden door de externe accountant reeds gedurende het boekjaar zijn verricht.

	2016			2015		
	€	€	€	€	€	€
	Deloitte	PWC	DRV	Deloitte	PWC	DRV
Controle van de jaarrekening	99.220	0	0	0	102.915	0
Andere controlewerkzaamheden	0	45.662	0	0	7.805	0
Fiscale advisering	0	0	16.209	0	0	30.553

17 Opbrengst uit beleggingen

	2016		2015	
	€	€	€	€
Resultaat deelnemingen	290		1.273	
Opbrengst overige beleggingen				
- Huuropbrengst terreinen en gebouwen	590		535	
- Liquide middelen/termijnbetaling	1.804		1.799	
	2.394		2.334	
Gerealiseerde winst op overige financiële beleggingen	12.221		16.942	
Niet-gerealiseerde winst op overige financiële beleggingen				
- Niet-gerealiseerde winst vorderingen op deelnemingen	0		86	
- Niet-gerealiseerde winst overige financiële beleggingen	5.743		963	
	5.743		1.049	
	20.648		21.598	

18 Beleggingslasten

	2016		2015	
	€	€	€	€
Resultaat deelnemingen		44		8
Beheerskosten en rentelasten		175		183
Gerealiseerd verlies op beleggingen		4.736		4.959
Niet-gerealiseerd verlies op beleggingen				
- Waardevermindering terreinen en gebouwen		262		2.180
- Niet-gerealiseerd verlies vorderingen op deelnemingen		1.290		0
- Niet-gerealiseerd verlies overige financiële beleggingen		249		6.900
		1.801		9.080
		6.756		14.230

19 Toegerekende opbrengst beleggingen

	2016		2015	
	€	€	€	€
Toerekening aan de technische rekening		938		463
Toerekening aan de niet-technische rekening		12.954		6.905
		13.892		7.368

20 Andere baten

De samenstelling is als volgt:

	2016		2015	
	€	€	€	€
Ontvangen provisie uit hoofde van assurantiëbemiddeling		1.763		1.791
Toegerekende bedrijfskosten		-1.493		-1.441
		270		350
Baten uit hoofde van rechtsbijstand		0		954
Diversen		30		42
		300		1.346

21 Andere lasten

De samenstelling is als volgt:

	2016		2015	
	€	€	€	€
Diversen		248		11.934
		248		11.934

Onder 'andere lasten' is in 2015 € 11,9 miljoen voor de € 65 actie verantwoord. Dit betreft een premieruggave in het kader van het 65-jarig bestaan.

22 Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening

	2016		2015	
	€	€	€	€
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen		4.096		209
Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening		1.080		-204
Effectief belastingtarief		26,4		97,6
Toepasselijk belastingtarief		25,0		25,0

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

23 Bezoldiging bestuurders en commissarissen

De bezoldiging van de leden van de directie bestaat uit het vaste jaarinkomen en de bijdragen aan de pensioenopbouw. Het beloningsbeleid van ZLM kent geen variabele beloningscomponenten. Het vaste jaarinkomen van de algemeen directeur (M.C. Schroevers) bedroeg in 2016 in totaal € 224.745; het jaarinkomen van de directeur Verzekeringszaken (O.W.A. Monshouwer) kwam uit op € 169.857. Aan pensioenpremies werd in 2016 voor de algemeen directeur € 17.888 en voor de directeur Verzekeringszaken € 16.007 afgedragen. Aan de algemeen directeur is een hypothecaire lening verstrekt (op basis van de voor alle medewerkers geldende regeling). Deze bedroeg op 31 december 2016 € 250.000 tegen 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 2016 een vergoeding van € 23.067. De overige leden ontvingen als lid van de Raad van Commissarissen in totaal een vergoeding van € 61.144. De leden van de Remuneratiecommissie ontvingen tezamen in 2016 € 4.066 extra, de leden van de Audit- en Risicobeheerscommissie ontvingen tezamen in 2016 € 8.109 extra. In totaal bedroegen alle vergoedingen aan de commissarissen in 2016 € 96.386 (2015: € 77.599).

ENKELVOUDIGE BALANS PER 31 DECEMBER 2016

(na resultaatbestemming)

in duizenden euro's

ACTIVA	Ref.	31 december 2016		31 december 2015	
		€	€	€	€
Immateriële vaste activa					
Computersoftware		0		353	
			0	353	
Beleggingen	24				
Terreinen en gebouwen		7.140		7.385	
Beleggingen in groepsmaatschappijen en deelnemingen		915		595	
Vorderingen op deelnemingen		758		1.281	
Overige financiële beleggingen		332.420		331.507	
			341.233	340.768	
Vorderingen					
Vorderingen uit directe verzekeringen		8.173		7.559	
Vorderingen uit herverzekering		52		2.061	
Overige vorderingen		5.326		5.688	
			13.551	15.308	
Overige activa					
Materiële vaste activa		3.346		4.151	
Liquide middelen		47.053		49.351	
			50.399	53.502	
Overlopende activa	25				
Lopende rente en huur		46		174	
Overlopende acquisitiekosten		389		372	
Overige overlopende activa		1.012		737	
			1.447	1.283	
			406.630	411.214	

in duizenden euro's

PASSIVA	Ref.	31 december 2016		31 december 2015	
		€	€	€	€
Eigen vermogen	26				
Algemene reserve		263.486		259.817	
Herwaarderingsreserve		409		1.062	
			263.895	260.879	
Technische voorzieningen					
Voor niet-verdiende premies en lopende risico's					
- bruto		10.183		9.592	
- aandeel herverzekeraars		0		0	
			10.183	9.592	
Voor te betalen schaden/uitkeringen					
- bruto		95.690		90.506	
- aandeel herverzekeraars		-10.151		-8.235	
			85.539	82.271	
			95.722	91.863	
Voorzieningen					
Voor belastingen		5.554		5.725	
Overige voorzieningen		178		107	
			5.732	5.832	
Schulden	27				
Schulden uit directe verzekering		36.624		36.622	
Schulden uit herverzekering		561		687	
Overige schulden		2.989		2.659	
			40.174	40.021	
Overlopende passiva			1.107	12.672	
			406.630	411.214	

ENKELVOUDIGE WINST- EN VERLIESREKENING OVER 2016
Technische rekening schadeverzekering

in duizenden euro's

Ref.	2016		2015	
	€	€	€	€
Brutopremies	103.789		99.455	
Uitgaande herverzekeringpremies	-5.560		-4.580	
a	98.229		94.875	
Wijziging technische voorzieningen niet-verdiende premies en lopende risico's				
- bruto	591		765	
- aandeel herverzekeraars	0		0	
b	591		765	
Verdiende premies eigen rekening a-b	97.638		94.110	
Toegerekende opbrengst uit beleggingen	938		463	
Totaal baten	98.576		94.573	
Brutoschaden	87.963		71.305	
Aandeel herverzekeraars	-10.537		-2.910	
c	77.426		68.395	
Wijziging voorzieningen voor te betalen schaden/uitkeringen				
- bruto	5.811		-2.646	
- aandeel herverzekeraars	-1.916		-445	
d	3.895		-3.091	
Schaden eigen rekening c+d	81.321		65.304	
Acquisitiekosten	4.834		4.895	
Bedrijfskosten 29	21.445		19.129	
Totaal lasten	107.600		89.328	
Resultaat technische rekening schadeverzekering	-9.024		5.245	

Niet-technische rekening

in duizenden euro's

Ref.	2016		2015	
	€	€	€	€
Resultaat technische rekening schadeverzekering a		-9.024		5.245
Opbrengsten uit beleggingen 30				
Resultaat deelnemingen		404		1.273
Opbrengst overige beleggingen		2.394		2.334
Gerealiseerde winst op beleggingen		12.221		16.942
Niet-gerealiseerde winst op beleggingen		15.019		20.549
		5.743		1.049
		20.762		21.598
Beleggingslasten 31				
Resultaat deelnemingen		44		407
Beheerskosten en rentelasten		175		183
Gerealiseerd verlies op beleggingen		4.736		4.959
Niet-gerealiseerd verlies op beleggingen		4.955		5.549
		1.801		9.080
		6.756		14.629
		14.006		6.969
Toegerekende opbrengst beleggingen overgeboekt naar technische rekening schadeverzekering 32		938		463
		13.068		6.506
Andere baten 33		300		392
Andere lasten		-248		-11.934
Resultaat niet-technische rekening schadeverzekering b		13.120		-5.036
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening voor belastingen a+b		4.096		209
Belastingen resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening		-1.080		204
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening na belastingen		3.016		413

TOELICHTING OP DE ENKELVOUDIGE BALANS PER 31 DECEMBER 2016

Slechts posten die afwijken van de geconsolideerde cijfers worden toegelicht.

24 Beleggingen

Vorderingen op deelnemingen

Het verloop van de post is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2016	2015
	€	€
Stand per 1 januari	1.281	659
Verstrekkingsen	767	536
Niet-gerealiseerd resultaat	-1.290	86
Stand per 31 december	758	1.281

25 Overlopende activa

	in duizenden euro's	
	31-12-2016	31-12-2015
	€	€
Lopende rente	46	174
Acquisitiekosten	389	372
Vooruitbetaalde kosten	1.012	596
Overige overlopende activa	0	141
	1.447	1.283

26 Eigen vermogen

	in duizenden euro's	
	31-12-2016	31-12-2015
	€	€
Algemene reserve	263.486	259.817
Herwaarderingsreserve	409	1.062
	263.895	260.879

Algemene reserve

Het verloop van de algemene reserve is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2016	2015
	€	€
Stand per 1 januari	259.817	258.879
Resultaatbestemming boekjaar	3.016	413
Mutatie herwaarderingsreserve	653	525
Stand per 31 december	263.486	259.817

Van het totaalbedrag aan algemene reserve is € 0 wettelijke reserve ten behoeve van de geactiveerde immateriële vaste activa (2015: € 353.000).

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 2016

Het batig saldo 2015 van € 413.000 is toegevoegd aan de algemene reserve. De directie stelt voor om de winst van 2016 ad € 3.016.000 eveneens toe te voegen aan de algemene reserve. Vooruitlopend op de vaststelling door de Algemene Ledenvergadering is dit voorstel al in de jaarrekening verwerkt.

Herwaarderingsreserve

Het verloop van de herwaarderingsreserve is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2016	2015
	€	€
Stand per 1 januari	1.062	1.587
Herwaarding via algemene reserve	-653	-525
Stand per 31 december	409	1.062

27 Schulden

Schulden uit directe verzekering

	in duizenden euro's	
	31-12-2016	31-12-2015
	€	€
Verzekeringnemers	36.579	36.586
Tussenpersonen	45	36
	36.624	36.622

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

TOELICHTING OP DE ENKELVOUDIGE WINST- EN VERLIESREKENING 2016

28 Resultaat schadeverzekering

in duizenden euro's

	Totaal schadeverzekering		Motorrijtuigen WA		Motorrijtuigen Casco		Ongevallen en ziekte		Brand		Overige branches		
	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015	
	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€	
Brutopremies	103.789	99.455	39.078	37.917	31.750	30.756	5.322	4.704	19.860	18.623	7.779	7.455	
Uitgaande herverzekeringspremies	5.560	4.580	1.631	1.570	1.564	1.064	158	104	990	689	1.217	1.153	
a	98.229	94.875	37.447	36.347	30.186	29.692	5.164	4.600	18.870	17.934	6.562	6.302	
Wijziging technische voorzieningen													
- bruto	591	765	0	0	0	0	5	3	468	385	118	377	
- aandeel herverzekeraars	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
b	591	765	0	0	0	0	5	3	468	385	118	377	
Verdiende premies eigen rekening	a-b	97.638	94.110	37.447	36.347	30.186	29.692	5.159	4.597	18.402	17.549	6.444	5.925
Toegerekende opbrengst uit beleggingen		938	463	559	293	115	55	45	18	152	66	67	31
Totaal baten	98.576	94.573	38.006	36.640	30.301	29.747	5.204	4.615	18.554	17.615	6.511	5.956	
Brutoschaden	87.963	71.305	35.412	30.907	29.909	23.556	1.580	948	15.806	12.289	5.256	3.605	
Aandeel herverzekeraars	-10.537	-2.910	-181	-1.122	-4.418	-1.428	0	0	-4.833	-164	-1.105	-196	
c	77.426	68.395	35.231	29.785	25.491	22.128	1.580	948	10.973	12.125	4.151	3.409	
Wijziging technische voorzieningen													
- bruto	5.811	-2.646	-1.008	-4.917	432	331	2.141	873	4.269	441	-23	626	
- aandeel herverzekeraars	-1.916	-445	-3.668	1.481	318	-318	0	0	842	-842	592	-766	
d	3.895	-3.091	-4.676	-3.436	750	13	2.141	873	5.111	-401	569	-140	
Schaden eigen rekening	c+d	81.321	65.304	30.555	26.349	26.241	22.141	3.721	1.821	16.084	11.724	4.720	3.269
Acquisitiekosten		4.834	4.895	1.854	1.890	1.495	1.544	255	239	911	913	319	309
Bedrijfskosten		21.445	19.129	7.942	7.131	6.531	5.928	1.164	960	4.263	3.779	1.545	1.331
Totaal lasten	107.600	89.328	40.351	35.370	34.267	29.613	5.140	3.020	21.258	16.416	6.584	4.909	
Resultaat technische rekening schadeverzekering	-9.024	5.245	-2.345	1.270	-3.966	134	64	1.595	-2.704	1.199	-73	1.047	

29 Bedrijfskosten

De samenstelling is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2016	2015
	€	€
Personeelskosten	17.491	15.124
Afschrijvingen	1.518	1.870
Overige beheerskosten	7.430	6.528
Totaal bedrijfskosten	26.439	23.522
Toegerekend aan assurantiebemiddeling	-1.493	-1.441
Toegerekend aan product Rechtsbijstand	0	-1.600
Doorbelast aan Stichting Rechtsbijstand ZLM	-3.501	-1.352
	21.445	19.129

De samenstelling van de personeelskosten is als volgt:

	in duizenden euro's	
	2016	2015
	€	€
Lonen en salarissen	10.353	9.633
Sociale lasten	1.688	1.498
Pensioenlasten	1.554	978
Overige personeelskosten	3.896	3.015
	17.491	15.124

Personeelsleden

In 2016 waren gemiddeld 199 personeelsleden op fulltimebasis werkzaam (2015: 188).

30 Opbrengst uit beleggingen

	in duizenden euro's	
	2016	2015
	€	€
Resultaat deelnemingen	404	1.273
Opbrengst overige beleggingen		
- Huuropbrengst terreinen en gebouwen	590	535
- Liquide middelen/termijnbetaling	1.804	1.799
	2.394	2.334
Gerealiseerde winst op overige financiële beleggingen	12.221	16.942
Niet-gerealiseerde winst op overige financiële beleggingen		
- Niet-gerealiseerde winst vorderingen op deelnemingen	0	86
- Niet-gerealiseerde winst overige financiële beleggingen	5.743	963
	5.743	1.049
	20.762	21.598

31 Beleggingslasten

	in duizenden euro's	
	2016	2015
	€	€
Resultaat deelnemingen	44	407
Beheerskosten en rentelasten	175	183
Gerealiseerd verlies op beleggingen	4.736	4.959
Niet-gerealiseerd verlies op beleggingen		
- Waardeverminderingen terreinen en gebouwen	262	2.180
- Niet-gerealiseerd verlies vorderingen op deelnemingen	1.290	0
- Niet-gerealiseerd verlies overige financiële beleggingen	249	6.900
	1.801	9.080
	6.756	14.629

32 Toegerekende opbrengst beleggingen

	2016	2015
	€	€
Toerekening aan de technische rekening	938	463
Toerekening aan de niet-technische rekening	13.068	6.506
	14.006	6.969

in duizenden euro's

33 Andere baten

De samenstelling is als volgt:

	2016	2015
	€	€
Ontvangen provisie uit hoofde van assurantiebemiddeling	1.763	1.791
Toegerekende bedrijfskosten	-1.493	-1.441
	270	350
Diversen	30	42
	300	392

in duizenden euro's

Goes, 19 mei 2017

Directie

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

Raad van Commissarissen

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

CONTROLEVERKLARING VAN DE ONAFHANKELIJKE ACCOUNTANT

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

Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen jaarrekening 2016

Ons oordeel

Wij hebben de jaarrekening 2016 van Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A. te Goes gecontroleerd.

Naar ons oordeel geeft de in dit jaarverslag opgenomen jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en de samenstelling van het vermogen van Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A. op 31 december 2016, en van het resultaat over 2016 in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW.

De jaarrekening bestaat uit:

1. De geconsolideerde en enkelvoudige balans per 31 december 2016;
2. De geconsolideerde en enkelvoudige winst-en-verliesrekening over 2016;
3. De toelichting met een overzicht van de belangrijkste grondslagen voor financiële verslaggeving en andere toelichtingen.

De basis voor ons oordeel

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

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

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

Onze controlebenadering

Wij hebben als onderdeel van de controle de materialiteit bepaald, en die gebruikt om de risico's op een materiële afwijking in de jaarrekening in te schatten. In het bijzonder hebben wij de posten beoordeeld met een relatief hoge subjectiviteit; daar waar schattingen met betrekking tot onzekere toekomstige ontwikkelingen een rol spelen. Wij hebben specifiek ook gelet op het risico dat het management interne beheersingsmaatregelen doorbreekt, en op het risico van materiële afwijkingen als gevolg van fraude. Daarnaast hebben wij de continuïteit en betrouwbaarheid van de geautomatiseerde gegevensverwerking nadrukkelijk in onze controle betrokken.



Materialiteit

Op basis van onze professionele oordeelsvorming hebben wij de materialiteit voor de jaarrekening als geheel bepaald op € 5.200.000. De materialiteit is gebaseerd op 2% van het eigen vermogen. Wij houden ook rekening met afwijkingen en/of mogelijke afwijkingen die naar onze mening voor de gebruikers van de jaarrekening om kwalitatieve redenen materieel zijn.

Wij zijn met de raad van commissarissen overeengekomen dat wij aan de raad tijdens onze controle geconstateerde afwijkingen boven € 260.000 rapporteren, alsmede kleinere afwijkingen die naar onze mening om kwalitatieve redenen relevant zijn.

Overzicht materialiteit	
Materialiteit voor de jaarrekening als geheel	€ 5.200.000
Basis voor de materialiteit	2% van het eigen vermogen
Rapportagetolerantie voor geconstateerde afwijkingen	€ 260.000

Reikwijdte van de groepscontrole

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

De groepscontrole heeft zich met name gericht op het significante onderdeel Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A. Bij dit onderdeel hebben wij zelf controlewerkzaamheden uitgevoerd. Door bovengenoemde werkzaamheden bij (groeps)onderdelen, gecombineerd met aanvullende werkzaamheden op groepsniveau, hebben wij voldoende en geschikte controle-informatie met betrekking tot de financiële informatie van de groep verkregen om een oordeel te geven over de geconsolideerde jaarrekening.

De kernpunten van onze controle

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

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

Beschrijving van het kernpunt	De wijze waarop dit kernpunt door ons is gecontroleerd
<p>Toereikendheid van de technische voorziening voor te betalen schaden/uitkeringen</p> <p>Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A. heeft een technische voorziening van € 85,5 mln. netto. Dit betreft 21,0% van het balanstotaal. Het bepalen van de te betalen schades als onderdeel van de technische voorzieningen is een proces dat van nature wordt omgeven met onzekerheden en aannames. De technische voorzieningen zijn afhankelijk van factoren als: sociale, economische en demografische trends, inflatie, beleggingsrendementen, het gedrag van polishouders en aannames over de ontwikkeling van sterfte. Het gebruik van andere aannames voor deze factoren dan de grondslagen die nu in de jaarrekening zijn gebruikt, zou een materieel effect kunnen hebben op de technische voorzieningen en de technische lasten. Er bestaat een risico dat de voorziening voor te betalen schades motorrijtuigen, brand en overige schadebranches onvolledig is, dan wel onjuist gewaardeerd is. Specifiek verwijzen wij naar noot 2.11 technische voorzieningen en noot 10 technische voorzieningen.</p>	<p>Om het risico te ondervangen, hebben wij onder meer de volgende werkzaamheden verricht:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het beoordelen van de opzet en het bestaan, en het toetsen van de werking van de administratieve organisatie en interne controle van de totstandkoming van de technische voorzieningen; • Het uitvoeren van verschillende detailcontroles, waaronder detailwaarnemingen op schadedossiers; • Voortgezette controle aan de hand van binnengekomen schades en uitbetalingen in het nieuwe jaar; • Het kritisch beoordelen van de gehanteerde uitgangspunten en resultaten, waarbij actuarieel specialisten zijn ingezet ter ondersteuning van het controleteam; • De door Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A. per jaareinde opgestelde toereikendheidstoets in overeenstemming met de Wet op het financieel toezicht (Wft) is beoordeeld. Onze werkzaamheden inzake de toereikendheidstoets omvatten het beoordelen van de redelijkheid van geprojecteerde toekomstige kasstromen, en het kritisch reviewen van gehanteerde assumpties. <p>Wij hebben tevens gegevensgerichte werkzaamheden uitgevoerd met betrekking tot de betrouwbaarheid van de informatie afkomstig uit de IT-systemen. Verder hebben wij de in de jaarrekening opgenomen toelichtingen beoordeeld.</p>

Beschrijving van het kernpunt	De wijze waarop dit kernpunt door ons is gecontroleerd
<p>Waardering overige financiële beleggingen De overige financiële beleggingen vormen een omvangrijke post binnen de balans van Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A., met een omvang van € 332,4 mln. Dit betreft 81,7% van het balanstotaal. Er is een risico dat de overige financiële beleggingen in de jaarrekening foutief zijn weergegeven, als gevolg van een onjuiste waardering per balansdatum.</p>	<p>Om het risico te ondervangen, hebben wij onder meer de volgende werkzaamheden verricht:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beoordelen van de opzet, het bestaan en het toetsen van de werking van de administratieve organisatie en interne controle middels de toetsing van de aanwezige ISAE3402-rapportage van de vermogensbeheerder; • Gegevensgerichte werkzaamheden, waaronder cijferbeoordelingen en detailcontroles; • Kennisnemen van de analyse van verschillen in de waardering (op stukniveau) door vermogensbeheerder en de custodian; • Eigen toetsing van de waardering van de beleggingen, waarbij specifiek aandacht is besteed aan de waardering van de beleggingen zonder marktwaardering; • Toetsing van de mutaties (in aantallen) van de beleggingen. <p>Verder hebben wij de opgenomen toelichtingen, onder 2.6 en 5, in de jaarrekening beoordeeld.</p>
<p>Solvency II Vanaf boekjaar 2016 is de Solvency II ratio opgenomen in de toelichting op de jaarrekening. Voor Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A. bedraagt deze per 31 december 2016 367% (toelichting 9 in de jaarrekening). Dit percentage komt tot stand door de balans te herrekenen naar marktwaarde, en deze te delen door de berekende benodigde solvabiliteit.</p> <p>Zowel de marktwaardebalans als de berekende benodigde solvabiliteit omvat belangrijke assumpties die de ratio sterk kunnen beïnvloeden, alsmede complexe berekeningen. Het risico bestaat dat de berekende solvabiliteitsratio te hoog is weergegeven.</p>	<p>Om het risico te ondervangen, hebben wij onder meer:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De opzet en het bestaan van de beheersingsmaatregelen rondom de totstandkoming van de Solvency II ratio beoordeeld; • Overwegingen van het management met betrekking tot parameters en interpretaties getoetst; • Gegevensgerichte werkzaamheden uitgevoerd met betrekking tot de bepaling van het beschikbare kapitaal (EOF), waaronder het beoordelen van de juistheid en volledigheid van de financiële aanpassingen van de statutaire balans naar de marktwaardebalans. • Gegevensgerichte werkzaamheden uitgevoerd met betrekking tot de bepaling van de technische voorziening, waaronder het toetsen van de juistheid en volledigheid van de reclassificaties en de vervalmomenten van de kasstromen; • De benodigde data van de verschillende SCR berekeningen getoetst op juistheid en volledigheid; • De juiste toepassing van standaardformules gecontroleerd.

Beschrijving van het kernpunt	De wijze waarop dit kernpunt door ons is gecontroleerd
<p>Wisseling van accountant De nieuwe accountant moet kennis vergaren over de organisatie en haar activiteiten, teneinde de juiste risico's die van belang zijn bij de organisatie te onderkennen. Daarnaast moet kennis genomen worden van de werkzaamheden van de vorige accountant, inclusief diens bevindingen, om voldoende zekerheid te krijgen bij de openingsbalans.</p>	<p>Bij een eerstejaarscontrole dient de accountant een aantal additionele werkzaamheden uit te voeren, die nodig zijn om voldoende kennis van de huishouding te verkrijgen en een adequate controleplanning en controlestrategie op te zetten. Tevens zijn deze werkzaamheden gericht op het verkrijgen van toereikende controle-informatie omtrent de juistheid van de beginbalans.</p> <p>Voorafgaand aan de aanvang van de controle hebben wij een transitieplan opgesteld, dat is afgestemd met alle betrokkenen, onder wie de Audit- en Risicobeheercommissie van de raad van commissarissen, de directie, en de voorgaande accountant. Onderdeel van het transitieplan is niet alleen het beoordelen van de belangrijkste waarderingsgrondslagen en verslaggevingsstandpunten en kennisname van de werkzaamheden van de voorgaande accountant, maar ook kennisname van de processen en procedures bij ZLM.</p> <p>Begin september hebben wij op de 2015 dossiers een tweedaagse dossierreview uitgevoerd bij de voorgaande accountant. Deze dossierreview betrof tevens een review door onze IT-auditors inzake de audit van IT General Controls. De dossierreviews zijn in goede harmonie uitgevoerd, waarbij alle relevante informatie die nodig was om op een efficiënte en effectieve wijze deze opdracht over te nemen, is verstrekt. Eerder zijn wij aanwezig geweest bij een bespreking met de directie en de voorgaande accountant inzake het jaarwerk 2015. Wij hebben veel kennis van de organisatie opgedaan tijdens de transitiegesprekken die hebben plaatsgevonden met de directie, Internal Audit, en de verantwoordelijken van de afdelingen Finance & reporting, Compliance en fraude, Advies en acceptatie, Schade en Kwaliteit en klachten. Ten slotte hebben wij kennisgenomen van diverse interne stukken, zoals notulen van bestuurs- en RvC-vergaderingen, correspondentie met de toezichthouder en belangrijke contracten en beleidsdocumenten.</p>

Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen andere informatie

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

- Het verslag van de directie;
- De overige gegevens opgenomen in dit jaarverslag.

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

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

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

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

De directie is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie, waaronder het verslag van de directie en de overige gegevens opgenomen in dit jaarverslag, in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW.

Verklaring betreffende overige door wet- of regelgeving gestelde vereisten

Benoeming

Wij zijn door de ledenvergadering op 16 juni 2016 benoemd als accountant van Onderlinge Verzekering Maatschappij ZLM U.A. vanaf de controle van het boekjaar 2016, en zijn sinds die datum tot op heden de externe accountant.

Beschrijving van verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening

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

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

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

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

Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Amsterdam, 19 mei 2017
Deloitte Accountants B.V.

C.J. de Witt RA

