



Jaarverslag

2019

Voorwoord

Er gaat bijna geen dag voorbij dat de sector van Logistiek en Transport niet in het nieuws is. Het geeft de enorme maatschappelijke en economische betekenis aan van de markt waarin wij samen met onze leden actief zijn. Tegelijkertijd betekent het dat wij snel en goed moeten blijven inspelen op de talrijke veranderingen in de wereld om ons heen.



Dat laatste geldt zeker ook voor TVM. Wij willen ons huidige aanbod verbreden en ons ook meer gaan richten op goederen en goederenstromen, met aanvullend de rol van adviseur en dienstverlener.

Deze herijking van de strategie, in 2017 reeds gepresenteerd, is de aanjager geweest van een intensief veranderprogramma. TVM zit nog steeds volop in deze transitie. In deze fase ligt de prioriteit op het nog verder versterken van het fundament. Naast het intensieve proces van vernieuwing en verandering was 2019 voor TVM een goed jaar, afgesloten met een positief resultaat, zowel voor de verzekerings- als de beleggingsactiviteiten. Ook de vooruitzichten voor 2020 zijn positief. We voorzien wederom een stevige groei, zowel over weg als water en in de verschillende landen.

Inmiddels zijn er ook de eerste voorbeelden van concrete verbeteringen voor de klant. Met de lancering van de Ondernemersdesk en de verbetering van Mijn TVM hebben we een sterk verbeterde bediening ingericht voor het klein segment.

Voor alle klanten hebben we het mogelijk gemaakt de polisdocumentatie voortaan alleen digitaal te ontvangen. Ook hebben we Bumper gelanceerd als pilot voor enkelvoudig digitale schaderegistratie en waarmee we via benchmark-algoritmen inzicht krijgen in de schadecijfers van klanten.

Persoonlijk vind ik het mooi dat een afvaardiging van onze leden nadrukkelijk is betrokken bij de ontwikkeling en doorontwikkeling van dit soort initiatieven. Het laat de kracht van de coöperatie zien.

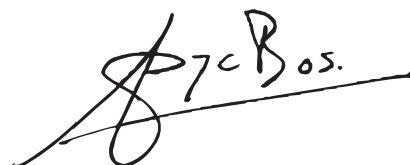
Afgelopen jaar is ervoor gekozen om vast te houden aan Hoogeveen als vestigingsplaats van het TVM-hoofdkantoor. De aangekondigde komst van een IT-hub van onder andere de Rijksuniversiteit Groningen, hogescholen en ondernemers naar Hoogeveen was één van de bepalende argumenten in de besluitvorming. Met deze nieuwe vorm van samenwerking versterken we verder het fundament van TVM, zodat we onze leden ook in de snel veranderende wereld om ons heen optimaal kunnen blijven bedienen.

Tijdens het opstellen van de jaarrekening 2019 werden de eerste gevolgen van het coronavirus zichtbaar. De effecten van het virus en de gevolgen van de maatregelen die momenteel ter bestrijding worden genomen zijn nog onbekend, maar hebben zeker effect op de sector waarin TVM opereert. Er worden minder transportbewegingen verwacht en de financiële beurzen hebben reeds negatief gereageerd. TVM neemt de maatregelen die moeten en kunnen worden genomen ter bescherming van de maatschappij, onze leden en onze medewerkers. Daarnaast heeft TVM maatregelen getroffen om de continuïteit van de dienstverlening en de onderneming te kunnen waarborgen.

Hoewel de financiële impact van deze crisis, welke we nog niet eerder hebben meegemaakt, ten tijde van het opmaken van deze jaarrekening nog niet volledig duidelijk is, zijn wij van mening dat TVM zowel het verzekeringstechnische, beleggings- als organisatorische risico voldoende beheerst. De impact van de waardedaling van de beleggingsportefeuille heeft, zoals het zich nu laat aanzien slechts een beperkt effect op de Solvency Capital Requirement (SCR)-ratio, omdat zowel het eigen vermogen van TVM als het verplicht aan te houden kapitaal (SCR) een neerwaartse beweging kennen. Deze houden elkaar in de situatie van TVM redelijk in evenwicht. De SCR-ratio blijft ruimschoots boven de intern gestelde norm.

De inmiddels genomen maatregelen, in combinatie met de bestaande vermogensbuffer maken dat wij van mening zijn dat de continuïteitsveronderstelling bij het opmaken van de jaarrekening gehandhaafd kan blijven.

Namens de Raad van Bestuur
van de Coöperatie TVM U.A.



Arjan Bos

*'We bouwen verder
aan ons fundament'*

pagina 8



*'Meten is weten; data worden
steeds belangrijker!'*

pagina 26



*'Onze belangrijkste kern-
waarde is veiligheid'*

pagina 30



Inhoudsopgave

Voorwoord

1. Bestuursverslag 2019

1.1	Ons strategieverhaal	8
1.2	Onze prestaties	22
1.3	Uw coöperatie	30
1.4	Onze governance	40

2. Jaarrekening 2019

2.1	Geconsolideerde balans per 31 december 2019	60
2.2	Geconsolideerde winst- en verliesrekening over 2019	62
2.3	Geconsolideerd kasstroomoverzicht	64
2.4	Toelichting behorende tot de geconsolideerde Jaarrekening 2019	66
2.5	Balans per 31 december 2019 (na statutaire winstbestemming)	88
2.6	Winst- en verliesrekening over 2019	89

3. Overige gegevens

3.1	Controleverklaring KPMG Accountants N.V.	96
3.2	Statutaire bepaling inzake bestemming resultaat	106
3.3	Structuur TVM groep	107



1

Bestuursverslag 2019



1.1 Ons strategieverhaal

‘We bouwen verder aan ons fundament’

De sector van Logistiek en Transport is volop in beweging. Datzelfde geldt voor TVM. De strategische keuzes die in 2017 zijn gemaakt, beginnen meer en beter merkbaar te worden voor de klanten. Arjan Bos, voorzitter van de Raad van Bestuur, en Martin Duvivier, voorzitter van de Raad van Commissarissen, maken in een tweegesprek de tussenbalans op.

Als we het hebben over 2019, hoe zouden jullie afgelopen jaar kort willen typeren?

Bos: “Als een jaar van verandering. TVM 2.0 krijgt geleidelijk steeds meer vorm, maar we zijn er nog niet. Verandering is een continu proces, het eindigt nooit.”

Duvivier: “De strategische keuzes zijn van het papier afgekomen. We zijn onderweg. En we hebben op meerdere vlakken een mooie groei laten zien.”

In de nieuwe strategie van TVM stonden de jaren 2018 en 2019 in het teken van het op orde brengen van de digitale basis. Is die fase afgerond?

Bos: “De eerlijkheid gebiedt te zeggen dat we minder ver zijn dan vooraf gedacht en gehoopt. De vernieuwing is nog niet overal doorgezet. Echter, ik denk dat het hoort bij een proces van vernieuwen en veranderen dat je af en toe moet bijsturen. We hebben ervoor gekozen eerst het fundament verder te versterken.



Want vanuit het fundament kun je de vernieuwing in de breedste zin van het woord realiseren. Dan gaat het dus niet alleen over vernieuwing van de infrastructuur, maar bijvoorbeeld ook van producten, klantsegmenten en cultuur. Een sterk fundament is in ons belang, maar zeker ook in het belang van onze klanten. Dus we hebben wellicht niet de snelheid gehaald die we wilden, maar de zaken die in alle zorgvuldigheid zijn opgeleverd, hebben wel de kwaliteit die we nastreven en die bij ons past.”

Duvivier: “TVM wil opschuiven van een transportverzekeraar naar een verzekeraar van goederen en goederenstromen, met aanvullend de rol van adviseur en dienstverlener. In dat proces is een bepaalde fasering aangebracht. De eerste fase betreft het verder op orde brengen van de digitale basis. Daarna volgt een fase waarin TVM gaat accelereren van verzekeraar naar adviseur en dienstverlener. En aansluitend willen we ervoor zorgen dat TVM een spilfunctie gaat vervullen in het ecosysteem van logistiek en transport. TVM bevindt zich nu nog in de eerste fase.”

“Los van de huidige vernieuwing en verandering, is TVM opnieuw sterk gegroeid. Dat toont wat mij betreft aan hoe sterk ons vertrekpunt feitelijk is. Tijdens een grootschalig veranderproces weten wij niet alleen de winkel open te houden, maar zelfs meer klanten aan te trekken en te bedienen.”

Bos: “We hebben op dit moment nog geen betaalde dienstverlening. Op dat vlak hebben we ervoor gekozen een pas op de plaats te maken. Maar die ambitie is er nog steeds, daarover kan geen misverstand bestaan. We bouwen echter eerst verder aan ons fundament. Meer concreet: aan de digitale transformatie van onze bedrijfsvoering om zo sneller en betere dienstverlening te kunnen bieden. Dat neemt niet weg dat we op het gebied van kennis en kunde nu al de beste partij in de markt zijn, dat durf ik zonder valse bescheidenheid wel te stellen. We zijn ook veel meer dan een verzekeraar.”

Duvivier: “Als coöperatie staat TVM ontzettend dichtbij haar klanten. TVM weet als geen ander wat leeft en speelt in de markt. En dat wordt ook zo gevoeld door de markt. Onze klanten voelen zelf ook de urgentie om het eigen bedrijf continu te vernieuwen en te veranderen. Zij ondersteunen de veranderingen bij TVM en begrijpen de noodzaak om stevige keuzes te maken, zoals het afscheid nemen van automotive, een uitvloeisel van de nieuwe business strategie.”

Bos: “Dat klopt inderdaad. Je ziet dat de gemaakte keuzes effect sorteren. En hier is een compliment aan onze commissarissen beslist op z’n plaats. Ze hebben er indertijd sterk bij ons op aangedrongen duidelijke keuzes te maken. Maar in je eigen vlees snijden doet altijd pijn. Echter, het aanbrengen van focus in Logistiek en Transport is een belangrijke en goede stap geweest. En je ziet dat het nu ook rondgaat in de markt. Sterker nog, consultancybureau IG&H heeft onze aangebrachte focus als voorbeeld voor de gehele verzekeringsbranche genoemd. Wij zijn in ieder geval een nog grotere speler in Logistiek en Transport geworden, zowel in Nederland als in het buitenland.”

Duvivier: “De Raad van Commissarissen heeft als sparring-partner van de Raad van Bestuur een voorname rol gespeeld in het veranderproces. Dat hoort ook bij onze rol. De strategie van TVM is geen drie- of vijfjarenplan, maar een visie met een langere horizon. Regelmatig blijven we samen met de Raad van Bestuur de strategie vanzelfsprekend tegen het licht houden. De wereld om ons heen verandert in razend tempo, maar niet alle veranderingen laten zich altijd voorspellen. Voor TVM is het belangrijk dat we kunnen meegaan in dat onophoudelijke proces van verandering: wendbaar, efficiënt en slagvaardig.”

Ondanks alle andere veranderingen is TVM dus sterk gegroeid. Wat zegt dat?

Bos: “Wat mij betreft zegt het vooral dat TVM een ontzettend krachtige partij is en dat de markt ons ook als zodanig herkent en erkent. Nieuwe klanten wisten nog meer dan anders hun weg naar ons te vinden, zowel via het directe als het indirecte kanaal. De groei van de premieomzet is weliswaar deels veroorzaakt door de onvermijdelijke premieverhogingen, maar met name door acquisitie. Vooral in het grote segment hebben we aan marktaandeel gewonnen. En mooi is dat de groei ook voor België en Duitsland geldt.”

“Bij grote logistieke en transportbedrijven doen we het heel goed met een marktaandeel in Nederland dat boven de 50% ligt. Het is een uitdaging voor ons om ook de overige groep transportbedrijven en eigen rijders aan ons te blijven binden en verder uit te breiden. De digitale bediening van het klein segment via onze ondernemersdesk slaat in ieder geval aan, dat laten de eerste klantonderzoeken ook zien. Neemt niet weg dat we daar nog wat marktaandeel te winnen hebben. In die groep moeten we onze zichtbaarheid en propositie verbeteren. Want TVM is er niet alleen voor de grote ondernemers, maar zeker ook voor het midden en klein segment, waaronder de eigen rijders. Dat moeten we nog nadrukkelijker gaan uitstralen.”



*'Verandering is een continu
proces, het eindigt nooit'*

ARJAN BOS
CEO

De fase van het op orde brengen van de digitale basis is nog niet voltooid. Wat betekent dat concreet?

Bos: "Dat houdt in dat de hele fasering en executie van de strategie een jaar opschuift. En dat we nog meer focus gaan aanbrengen. In een intensief proces van verandering en vernieuwing moet je af en toe bijsturen, dat hoort bij ondernemen. Immers, kwaliteit staat altijd voorop. Dat vraagt soms extra tijd."

Duvivier: "De Raad van Bestuur heeft voor 2020 duidelijke prioriteiten gesteld ten aanzien van het veranderprogramma. Voor de korte termijn is die voorzien van een prioritering, voor de middellange termijn wordt nog overwogen in welke volgorde zaken worden opgepakt. De strategie zelf staat vanzelfsprekend niet ter discussie. De hoofdlijnen staan vast, dat is de juiste route."

Hoe ziet die prioritering eruit voor komend jaar?

Bos: "We hebben voor komend jaar drie prioriteiten benoemd, de zogenoemde drie C's: Connect, Combined Ratio en Cultuur. Alle veranderinitiatieven die IV-capaciteit vragen en/of waar additioneel budget voor nodig is, worden geprioriteerd aan de hand van de drie C's."

"Connect is de naam van ons automatiseringsplatform, dat verder wordt uitgebouwd en vervolmaakt. Naar verwachting wordt het grootste deel van ons klantenbestand voor het vrachtwagenproduct komend jaar overgezet naar Connect. Maar Connect staat intern ook synoniem voor de kwaliteitslag die we aan het maken zijn ten behoeve van onze klanten."

"Combined ratio (COR) spreekt voor zich. Het is de verhouding tussen de ontvangen premies enerzijds en de te betalen schade en kosten anderzijds. Afgelopen jaar is de combined ratio met 99,3% net onder de 100% uitgekomen, dat betekent dat we een kleine winst hebben gemaakt op onze verzekeringsactiviteiten. Ons streven is om met de COR onder de 98% te blijven, daar zijn onze acties op gericht. Om die reden willen we blijven investeren in preventie en schadelastbeheersing om de schadecomponent zo laag mogelijk te houden. Voor onszelf, maar vooral ook voor onze klanten."

"De derde C in dit verband staat voor Cultuur. Het is heel wezenlijk om medewerkers mee te blijven nemen in onze strategie. Om hen uit te leggen waarom we iets doen en te zorgen dat iedereen goed begrijpt wat de nieuwe rol van TVM inhoudt, inclusief de nieuwe Agile-manier van werken."

Duvivier: "Wat ik erg mooi vind is dat de klanttevredenheid en medewerkerstevredenheid bij TVM goed op niveau liggen, op het gebied van betrokkenheid en tevredenheid zelfs hoger dan de benchmark bij verzekeraars."

Bos: "Beide componenten zijn afgelopen jaar heel uitgebreid onderzocht. De betrokkenheid en loyaliteit van onze medewerkers vormen – naast hun kennis en kunde uiteraard – een belangrijke kracht van TVM. Daarnaast is het ziekteverzuim gedaald. Voor een bedrijf in transitie zijn dit zaken die niet altijd vanzelfsprekend zijn. Op daling van ziekteverzuim wordt logischerwijs actief gestuurd, onder andere via ons eigen vitaliteitsprogramma. Wij hechten erg aan fitte medewerkers, ook in het kader van gezonde bedrijfsvoering."

"Ik vind het mooi en belangrijk dat de klanttevredenheid hoog is gebleven en dat met name onze schadeafdeling daar heel positief uitkomt. Anders gezegd: onze klanten vinden dat ze goed geholpen worden door TVM. We kunnen onze klanten op dat vlak 24/7 optimaal bedienen, onder andere door onze eigen alarmcentrale TVM assistance."

Kunnen jullie iets meer over de gemaakte digitaliseringslag vertellen?

Duvivier: "Terugkijkend op afgelopen jaar is de digitalisering slechts ten dele gelukt, gerelateerd aan het aantal doelstellingen dat we onszelf hadden opgelegd. Echter, we hebben wel degelijk belangrijke stappen gezet en ook voor onze klanten nieuwe producten ontwikkeld. In sommige gevallen zijn deze al opgeleverd."

Bos: "Mijn TVM 2.0 is daar een goed voorbeeld van. Een groeiende groep relaties werkt inmiddels met het vernieuwde Mijn TVM. Deze relaties kunnen kiezen of ze de post nog op papier wensen te ontvangen of uitsluitend digitaal. Dat systeem werkt goed, ook de klanttevredenheid is hoog. De ervaringen van deze groep willen we gebruiken om het concept verder door te ontwikkelen. In feite is dit ook de werkwijze die we hanteren voor Bumper, onze nieuwe digitale schademelder, alsmede de rijgedrag-app voor preventie. Beide zijn 'work in progress'. We pakken deze als pilot op, samen met een beperkte groep klanten. Naarmate we doorontwikkelen op basis van hun ervaringen, schalen we verder op en wordt de groep gebruikers steeds groter."

Duvivier: "Dat is ook een mooi voorbeeld van hoe de coöperatiegedachte in de praktijk zichtbaar is. We voeren binnen de coöperatie goede gesprekken over wat wel en niet werkt en waar wel of geen behoefte aan is. Onze leden zijn in feite de mede-ontwikkelaars van de dienstverlening die we neerzetten. We hebben klantenpanels, sparringsessies, ledenbijeenkomsten en andere manieren waarop we informatie en ervaringen met elkaar delen. Die wisselwerking is voor alle betrokkenen van groot belang."

Bos: "Datzelfde geldt voor producten en diensten voor de kleinere transportondernemer. In ons nieuwe distributiebeleid maken we onderscheid in groot, midden en klein segment. Die laatste groep wordt vooral bediend door onze nieuwe ondernemersdesk."

"Voor komend jaar geldt dat we voornemens zijn te starten met de ontwikkeling naar een snellere afwikkeling van kleinere schades. Van de claims betreffen 82% schades tot € 5.000. Het schadebehandelingsproces voor deze zaken gaan we versnellen via onze *Fast Lane*. Zodra een schade gemeld is en aan een aantal criteria en voorwaarden voldoet, zal TVM vervolgens binnen twee werkdagen haar standpunt bepalen. Op deze manier kunnen deze dossiers naar verwachting snel en correct worden afgewikkeld."

Op welke wijze krijgt de ambitie om van verzekeraar van wielen meer op te schuiven naar goederen en goederenstromen dit jaar concreet vorm?

Bos: "We worden door de markt steeds meer gezien als een autoriteit op het terrein van Logistiek en Transport. Heel concreet: in 2019 hebben we ons nieuwe logistieke product AVL (Aansprakelijkheids Verzekering Logistiek en Transport) geïntroduceerd, dat sluit aan bij onze strategische vernieuwing. Het product is ook gereed voor de Nederlandse markt."

Hoe zouden jullie de ontwikkelingen in België en Duitsland duiden?

Bos: "TVM Belgium en TVM Duitsland ontwikkelen zich zoals we hadden voorzien. In België zijn we gaandeweg uitgegroeid tot een stevige top-3 speler in Logistiek en Transport en zijn de verwachtingen wederom overtroffen. We hebben steeds meer partnerships met makelaars die gespecialiseerd zijn in Logistiek en Transport. Bij een aantal leidende makelaars scoren we op het gebied van klanttevredenheid het hoogst. Zij kijken daarbij naar zaken als afhandelingssnelheid, polisvoorwaarden, premies, kennis en kunde. Dus het is ontzettend positief dat we hier zo goed uit tevoorschijn komen. Dat zorgt bovendien voor een snelle groei van ons marktaandeel."

Duvivier: "Wat ik persoonlijk heel sterk vind is dat TVM in België vorig jaar ook in de binnenvaart is gestapt. En dat men hierbij nadrukkelijk vertrouwt en steunt op de kennis, kunde en ervaring van de mensen in Hoogeveen. Dat laat de verbinding zien binnen de gehele groep. In België zijn de eerste polissen inmiddels gesloten."

Bos: "In Duitsland staan we een beheerste groei voor. Ook dat loopt volledig conform de verwachtingen. Het netwerk van makelaars hebben we verder uitgebouwd qua intensiteit. En ook daar scoren we heel netjes. We bouwen in Duitsland aan tevredenheid en vertrouwen bij onze relaties. Dat is de basis van alles."

TVM is in meerdere landen vertegenwoordigd en klanten opereren in heel Europa. Hoe kijken jullie aan tegen de internationale ontwikkelingen in de transportsector?

Bos: "Er gebeurt ontzettend veel op alle niveaus. De transportsector is volop in beweging. Dat maakt het ook tot zo'n boeiende en dynamische wereld. Dat neemt niet weg dat er tal van uitdagingen zijn op dit vlak. Voor onze klanten. Dus ook voor ons."

"Neem de Brexit, die inmiddels een feit is. We hebben in de lange aanloop naar de Brexit vanzelfsprekend zo goed mogelijk ons huiswerk gedaan en onder andere een impactanalyse gemaakt. Voor ons is het vooral belangrijk dat we onze klanten goed, zorgvuldig en tijdig hebben kunnen informeren over de gevolgen van de Brexit voor hun verzekeringsproducten. Dat hebben we op tal van manieren gedaan, onder andere via ons eigen Brexit-dossier op onze website. De meeste klanten die veel zaken doen in en met het Verenigd Koninkrijk hebben zich ongelooflijk gedegen en serieus voorbereid op de Brexit. Ik geloof er heilig in dat de Brexit juist voor die ondernemingen ook kansen biedt."

"Ook op de lange termijn liggen er nog tal van uitdagingen in het verschiep. Sommige ontwikkelingen laten wellicht iets langer op zich wachten dan eerder voorzien, zoals autonoom rijden of transport met drones. De Europese Commissie presenteerde in december de laatste versie van het Groene Akkoord, waarin staat dat Brussel in 2050 driekwart van het transport over de weg wil verplaatsen naar het spoor en de waterwegen. Veel klanten sorteren al voor op die ontwikkelingen door in te zetten op multimodaal transport. Dat wordt een belangrijke trend de komende jaren."

Duvivier: "Wat mij opvalt is dat onze leden steeds meer in een politiek spanningsveld raken. Daarbij denk ik niet alleen aan de Brexit, maar ook aan de gele hesjes, de dreigende blokkades van distributiecentra voor de kerst, de problematiek rond de inklimmers, aanslagen met vrachtwagens en het klimaatdossier. Vroeger was de uitdrukking: zonder transport staat alles stil. Maar ook mensen die iets willen forceren, hebben dat inmiddels door. De transportsector wordt steeds vaker geconfronteerd met maatschappelijke onvrede, in de bredere of smallere zin van het woord. Daar zitten ook calamiteiten achter. En in die zin raakt het ook TVM."

Welke tendensen zien jullie nog meer?

Bos: "Als het gaat over schades, zie je vooral dat het aantal calamiteiten toeneemt. Enerzijds een gevolg van de economische groei die we doormaken en de drukte op de wegen als een afgeleide daarvan. Anderzijds ook door het gebruik van de mobiele telefoon achter het stuur. Schadelastbeheersing heeft voor ons de hoogste prioriteit. Daar is ons preventiebeleid een belangrijke pijler onder."

Duvivier: "Het Verbond van Verzekeraars heeft haar koers en ambitie voor de periode 2019-2021 vastgelegd in een programma met de naam 'Nieuwe Wegen'. Versterking van het maatschappelijk profiel van de sector staat daarin centraal. Ons eigen uithangbord van veiligheid sluit naadloos aan bij 'versteving van maatschappelijke rol, zoeken naar verzekeringsoplossingen', zoals een van de vier speerpunten in het programma van het Verbond is genoemd. Die veiligheid had eerst nog vooral betrekking op veiligheid op de weg en op het rijgedrag van chauffeurs, maar tegenwoordig gaat dat veel verder. Dat kan bijvoorbeeld ook zitten in het tijdig informeren van onze klanten over de locaties waar blokkades of acties zijn, waar veel inklimmers zijn of waar transportcriminaliteit plaatsvindt. Dat past bij onze rol als adviseur, die we steeds nadrukkelijker gaan pakken. Ook op het vlak van kennisdeling en informatievoorziening."

Daarbij worden data en digitalisering steeds belangrijker?

Bos: "Absoluut. Data zijn het nieuwe goud. Er bestaat een statistisch verband tussen rijgedrag en schade. Het is voor klanten zeer interessant om hun totale wagenpark via data inzichtelijk te maken. Vervolgens kan de stap naar preventie eenvoudig gemaakt worden. Om die reden zijn we ook met benchmarkgegevens aan de slag gegaan. Zodat klanten in een bepaalde deelmarkt zichzelf kunnen vergelijken met concurrenten in diezelfde deelmarkt. Uiteraard bewegen wij ons binnen de kaders van de AVG-wetgeving."

"De wereld digitaliseert en ook TVM moet mee in die ontwikkeling. Dat is de reden geweest dat wij de initiator zijn geweest richting de gemeente Hoogeveen en de provincie Drenthe om de komst van een IT-hub naar Hoogeveen te realiseren, in samenwerking met de Rijksuniversiteit Groningen, hogescholen en ondernemers. Al deze partijen hebben goed geluisterd naar onze wensen en ambities. Deze hub biedt een aantrekkelijke en uitdagende leeromgeving, waardoor studenten en digitale professionals een toekomst in het Drentse bedrijfsleven vinden. De IT-hub past bij het verbeteren van de brede welvaart in de regio. Voor TVM was dit een van de redenen om te besluiten met ons hoofdkantoor in Hoogeveen te blijven. De IT-hub wil men positioneren bij TVM, mogelijk zelfs onder hetzelfde dak. Voor ons is dit een manier om toekomstige talenten voor schaarse functies aan ons te binden."

Tenslotte, we hebben het gehad over de veranderingen in de sector van Logistiek en Transport. Maar TVM is ook intern in transitie. Oftewel, de C van Cultuur.

Duvivier: "De nieuwe strategie houdt een andere manier van werken en denken in. Tegelijkertijd blijven de vier kernwaarden van TVM kaarsrecht overeind: betrokken, betrouwbaar, deskundig en ondernemend. Meer dan ooit zou ik bijna willen zeggen. Die vier kernwaarden zijn geen loze beloften op papier, maar worden TVM-breed intens doorleefd via het veranderprogramma."

Bos: "Wat ik nadrukkelijk merk en voel is dat door alle veranderingen, intern en extern, het besef van de coöperatie in de maatschappij een gevoel van verbinding oproept. De coöperatie staat écht ergens voor. TVM is van onze klanten, voor onze klanten. Deze overtuiging maakt dat TVM meer is dan enkel een verzekeraar. Doordat wij zo dicht op onze klanten staan, weten wij wat er leeft en speelt in de sector. Dat beklijft in de markt en dat zien we vervolgens weer terug in de groei van ons bedrijf. Onze coöperatie is een ijzersterk fundament voor een gezonde toekomst."



*'De vier kernwaarden van TVM
blijven kaarsrecht overeind'*

MARTIN DUVIVIER

voorzitter Raad van Commissarissen

Onze strategische prioriteiten

Missie

TVM is de gespecialiseerde verzekeraar voor logistiek en transport over weg en water, met coöperatieve grondslag. TVM is leidend in haar thuismarkt en wordt herkend en gewaardeerd als innovatieve partner. Door samen te werken met stakeholders behoren onze klanten tot de veiligste vervoerders van Europa.

Visie

TVM blijft een coöperatieve transport- en logistieke verzekeraar die heel dicht op haar klanten zit. Met het oog op sociaal-economische en technische ontwikkelingen wil TVM technologische oplossingen en operational excellence combineren met persoonlijk contact.

Vanuit deze betrokkenheid streeft TVM ernaar een autoriteit te zijn op het gebied van risicomanagement, preventie en transportveiligheid. TVM wil zich ontwikkelen tot 'full service-transportverzekeraar', waar de aanvullende diensten 'kennismakelaar' en 'dataspecialist' onderdeel van uitmaken. Hiermee wil TVM zich onderscheiden van haar concurrenten.

Kernwaarden

De kernwaarden zijn de grondbeginselen van onze coöperatie. Deze kernwaarden komen terug in ons doen en laten. Kortom, hoe we met onze verzekerden, onze leden én onze medewerkers willen omgaan. TVM heeft de volgende vier kernwaarden opgesteld:

- Betrokken
- Betrouwbaar
- Deskundig
- Ondernemend



FUNDAMENT

MISSIE

TVM richt zich op logistiek en transport over weg en water
 Als innovatieve partner ontzorgen we onze klanten op hun weg naar continuïteit en veiligheid in Europa

KLANT-BELOFTE



Eenvoudig en snel



Altijd dichtbij



Eén stap vóór



Oplossing bieden

AMBITIE

#1 adviseur, dienstverlener en verzekeraar op het gebied van risico's in logistiek en transport

STRATEGISCHE PRIORITEITEN 2018 - 2020

- Uitbreiden en verdiepen van directe klantrelaties in de thuismarkt
- Leveren van een optimale klantervaring en het klantbelang centraal stellen
- Innovatie met nieuwe en verbeterde digitale bedieningsconcepten en producten/diensten
- Focus op risicomanagement, preventie en veiligheid door slim gebruik van technologie en data
- Ontwikkelen van een platform voor samenwerking binnen de community rondom logistiek en transport

Operational Excellence

Executiekraacht

Medewerkers in hun kracht

Data en Analytics

Diepgaande sector kennis

Financieel gezond en solvabel

Onze coöperatie





'Een persoonlijke band opbouwen met de mens achter zijn bedrijf en in alle openheid over de bedrijfsvoering en risico's te kunnen praten. Dit is mijn uitdaging. Door een persoonlijke relatie met de klant, kan ik een passend advies geven. Ook met de nieuwe jonge generatie, zoals bij Marius Verschuuren en zijn zonen Brent en Willem, is dit van belang. Door met de nieuwe generatie om te gaan, leren we van elkaar en krijgen we elkaars vertrouwen. Dit geeft mij veel energie en op die manier zorgen we ervoor dat we klaar zijn voor de toekomst.'

ANTON VAN HAREN
accountmanager

Onze medewerkers

TVM Academy

In 2019 is vanuit de TVM Academy in Nederland een eigen incompany-opleiding van start gegaan ten behoeve van verzekeringstechnische kennis voor de medewerkers binnen het schade, diensten en commerciële domein van TVM. De opleiding heet "De Wegvervoerder", bestaat uit 5 modules en wordt gegeven door een externe trainer in combinatie met een eigen TVM expert.

Daarnaast zijn binnen het schadedomein vanuit de TVM Academy voor de schadefuncties leerpaden opgesteld. Hieruit wordt duidelijk welke kennisopleidingen en vaardigheidstrainingen verplicht zijn voor de verschillende functieniveaus. Dit maakt voor medewerkers inzichtelijk wat er op het gebied van opleiding en vaardigheden van hen verwacht wordt op ieder niveau. Via het leerplatform van TVM zijn de verschillende opleidingen beschikbaar gesteld aan de medewerkers.

Talentedprogramma

Een andere ontwikkeling is dat medio 2019 van start is gegaan met een intern talentenprogramma. Dit talentenprogramma is een ontwikkelprogramma dat zich richt op medewerkers binnen TVM die de ambitie én de potentie hebben om in een aantal jaren een flinke loopbaanstap te zetten. De deelnemers worden geselecteerd aan de hand van opgestelde selectiecriteria en gaan vanuit het programma actief aan de slag met hun persoonlijke en loopbaanontwikkeling. Ze stoppen (eigen) tijd en energie in het programma en committeren zich hieraan. De eerste groep is inmiddels van start gegaan met zowel het individuele als het groepsprogramma.

Carrièredagen en bedrijvenbeurzen

Daarnaast heeft TVM in 2019 werk gemaakt van haar zichtbaarheid in de markt, vooral onder (hbo en wo) studenten in het Noorden en Oosten van Nederland. Hiervoor heeft TVM deelgenomen aan verschillende bedrijvenbeurzen en carrièredagen. Zo waren we in 2019 aanwezig op het Career Event van Hogeschool Emmen, de Bedrijvenmarkt van Hogeschool Windesheim in Zwolle en de Recruitment Days van de Rijksuniversiteit Groningen. Ook hebben we enkele gastcolleges verzorgd, studenten te woord gestaan voor interviews en onderzoeken die ze moeten uitvoeren en hebben we het hele jaar door diverse stage- en afstudeeropdrachten gefaciliteerd.

Jong TVM

In 2018 is een vereniging voor de jongere medewerkers van TVM opgericht: Jong TVM. Dit is een initiatief om een aantal jonge TVM medewerkers van elkaar te laten leren, kennis met elkaar te laten delen en te laten bijdragen aan elkaars persoonlijke ontwikkelingen, met als uiteindelijk doel TVM hiermee te versterken. Iedere medewerker tot en met 35 jaar kan zich aansluiten bij Jong TVM. Tot en met 31 december 2019 hebben 40 medewerkers zich aangemeld.

Personeelsontwikkeling en kengetallen

Personeelsbestand

Het personeelsbestand van TVM als totale organisatie bestaat ultimo 2019 uit 526 medewerkers. Het merendeel hiervan werkt bij TVM Nederland (436), gevolgd door TVM Belgium (65). Daarnaast werken 20 medewerkers in Duitsland en 5 in Frankrijk.

Rieks Stroeve verlaat TVM

Rieks Stroeve (57) heeft in 2019 om gezondheidsredenen afscheid genomen als lid van de Raad van Bestuur van TVM verzekeringen. In totaal werkte hij 31 jaar voor de verzekeraar. Op 10 december was er op het hoofdkantoor van TVM een grote afscheidsreceptie voor medewerkers en relaties.

Rieks Stroeve maakte sinds 2001 deel uit van de leiding van TVM verzekeringen. Als Chief Operating Officer was hij geruime tijd verantwoordelijk voor de verzekeringstechnische activiteiten. De laatste jaren was hij verantwoordelijk voor de activiteiten binnen het Schade- en Dienstenbedrijf van TVM.

We bedanken Rieks hartelijk voor de jarenlange samenwerking!



Verdeling man-vrouw

Kijkend naar het totale personeelsbestand van TVM, dan is de verdeling man-vrouw als volgt:

	Management		Totaal TVM	
	Aantallen	Procentueel	Aantallen	Procentueel
Man	36	86%	305	61%
Vrouw	6	14%	221	39%
Totaal	42	100%	526	100%

TVM streeft ernaar dat minimaal 25% van de managementposities door een vrouw wordt ingevuld. Bij toekomstige vacatures zal hier nadrukkelijk rekening mee worden gehouden. Bij TVM Nederland bestaat ongeveer 14% van het management uit vrouwen. In de buitenland is dit nog niet het geval.

Verdeling naar leeftijdscategorieën

De verdeling naar leeftijdscategorieën laat het volgende beeld zien:

	Totaal TVM
< 25 jaar	11
25 tot 35 jaar	61
35 tot 45 jaar	157
45 tot 55 jaar	195
55 tot 65 jaar	98
> = 65 jaar	4
Totaal	526

Verdeling aantal dienstjaren

De verdeling van het personeelsbestand naar aantal dienstjaren:

	Totaal TVM
< 5 jaar	228
5 tot 10 jaar	56
10 tot 15 jaar	86
15 tot 25 jaar	105
25 tot 35 jaar	40
> = 35 jaar	11
Totaal	526

Vitaliteit en verzuim

Het verzuimcijfer van TVM ligt eind 2019 op 4,2 (exclusief zwangerschapsverlof). Hiermee ligt het onder de norm van 4,5%. Dit is een mooie daling ten opzichte van eerdere jaren.

Omdat voorkomen beter is dan genezen, heeft TVM in 2019 veel tijd en energie gestoken in een vitaliteitsprogramma voor haar medewerkers. Dit programma bestond uit fysieke inspanning en ontspanning, workshops en de mogelijkheid om een preventief medisch onderzoek uit te laten voeren.

In het voorjaar hebben medewerkers onder begeleiding van John de Wolf kunnen deelnemen aan een bootcamp-programma, genaamd Wolfcamps. In het najaar hebben de medewerkers onder leiding van Renate Groenewold een fietsclinic gehad, waarbij de Col du Vam (meermaals) is beklommen. Jochem Uytdehaage heeft een avondvullende schaatsclinic in Thialf in Heerenveen verzorgd. Ook zijn ieder kwartaal stoelmassages aangeboden en waren er workshops over omgaan met stress, beter slapen, het vergroten van veerkracht en gezonde voeding.

Gegevens en nevenfuncties Raad van Bestuur



Naam **mr. Arjan Bos**
Functie voorzitter Bestuur Coöperatie TVM U.A./CEO
Geboren 04-12-1968
Benoemd per 2001
Nationaliteit Nederlandse
Nevenfuncties Voorzitter dagelijks bestuur TT Circuit Assen
 Lid van het algemeen bestuur Ubbo Emmius Fonds (RUG)



Naam **Dirk Jan Klein Essink RA**
Functie algemeen secretaris Bestuur Coöperatie TVM U.A./CFRO
Geboren 11-10-1961
Benoemd per 2006
Nationaliteit Nederlandse
Nevenfuncties Lid Raad van Commissarissen en voorzitter Audit- en Risicocommissie van Rendo Holding N.V., Lid Raad van Commissarissen en voorzitter Audit- en Risicocommissie van Ontwikkelingsmaatschappij Oost Nederland N.V.



Naam **ir. Wilma Toering-Keen**
Functie lid Bestuur Coöperatie TVM U.A./CCO
Geboren 08-07-1966
Benoemd per 2017
Nationaliteit Nederlandse
Nevenfuncties Lid Raad van Toezicht en voorzitter Audit Commissie ROC Twente, Voorzitter Raad van Commissarissen Wadinko N.V., Lid Raad van Advies Heuver B.V.



Naam **Wijnand de Kruijff**
Functie lid Bestuur Coöperatie TVM U.A./CTO
Geboren 29-11-1966
Benoemd per 2019
Nationaliteit Nederlandse
Nevenfuncties –



1.2 Onze prestaties

Kerncijfers (in duizenden euro's)

	2019	2018	2017	2016	2015
Premieomzet	330.326	301.274	280.353	262.159	245.775
Verdiende premie e/r (incl. EB)	297.211	264.800	247.815	227.559	206.855
Schade e/r (incl. EB)	241.134	212.539	205.865	180.118	172.814
Bedrijfskosten	54.779	51.106	51.134	45.581	40.084
Resultaat na belastingen	36.549	-20.998	9.297	20.007	8.508
Beleggingen	707.769	657.128	702.723	685.412	673.213
Eigen vermogen	412.129	375.666	396.734	329.323	309.505
Technische voorzieningen e/r	283.971	276.751	286.988	363.142	363.164
Solvabiliteitssurplus	264.095	226.822	225.145	226.904	270.687
Aantal medewerkers (gem. fte)	476	445	429	404	377
Schaderatio	81,1%	80,3%	83,1%	79,2%	83,5%
Kostenratio	18,2%	18,9%	20,5%	19,6%	18,9%
Combined ratio	99,3%	99,2%	103,6%	98,8%	102,4%

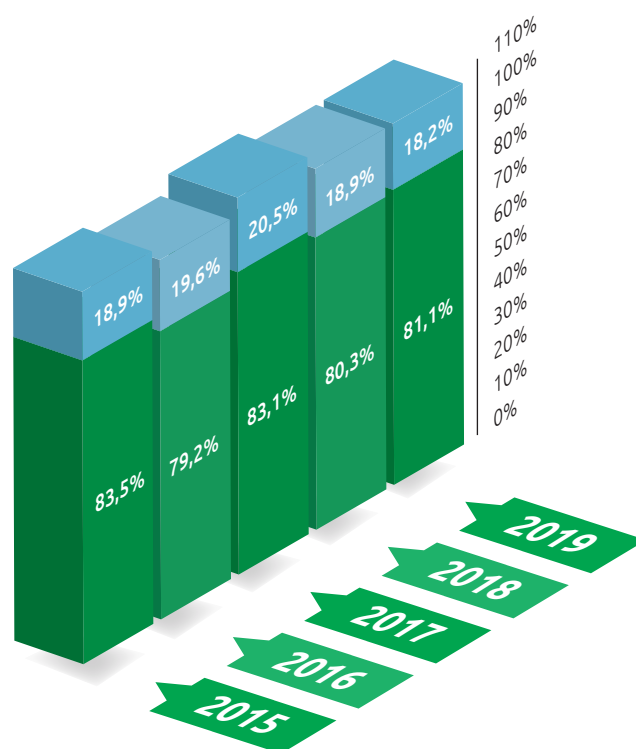
Naar aanleiding van de in 2018 doorgevoerde stelselwijziging zijn de vergelijkende cijfers 2017 aangepast.

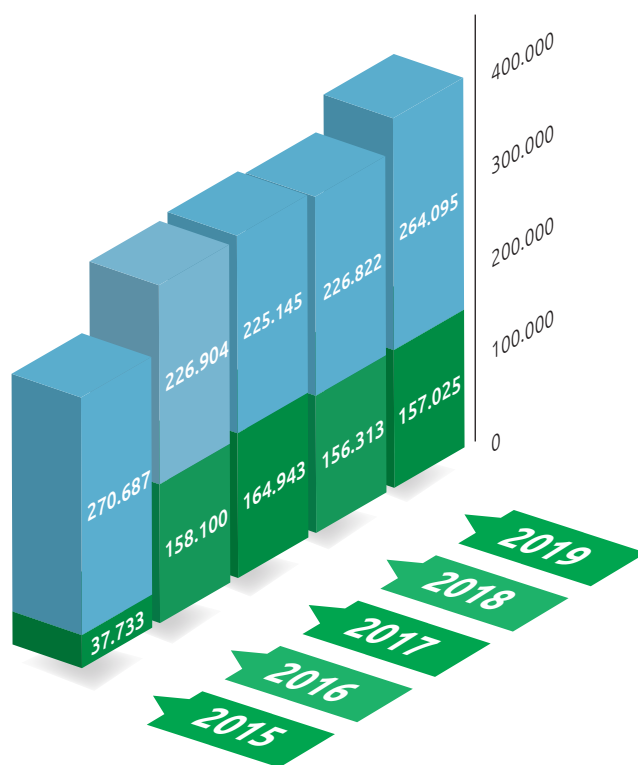
Aanpassing van de cijfers over de jaren 2015 en 2016 heeft niet plaatsgevonden.

Combined ratio

De combined ratio over 2019 is 99,3%, deze bestaat uit een schaderatio van 81,1% en een kostenratio van 18,2%. De schaderatio geeft de schade e/r weer ten opzichte van de verdiende premie e/r rekening houdend met eigen behoud en kortingen. De kostenratio geeft de bedrijfskosten weer ten opzichte van de geboekte premie inclusief eigen behoud.

■ Schaderatio ■ Kostenratio





Solvabiliteit

Het vermogen van een verzekeraar om te voldoen aan toekomstig verwachte verplichtingen wordt uitgedrukt in solvabiliteit. De toezichthouder, De Nederlandsche Bank, stelt eisen aan de minimum omvang van de solvabiliteit. TVM voldoet hier ruimschoots aan.

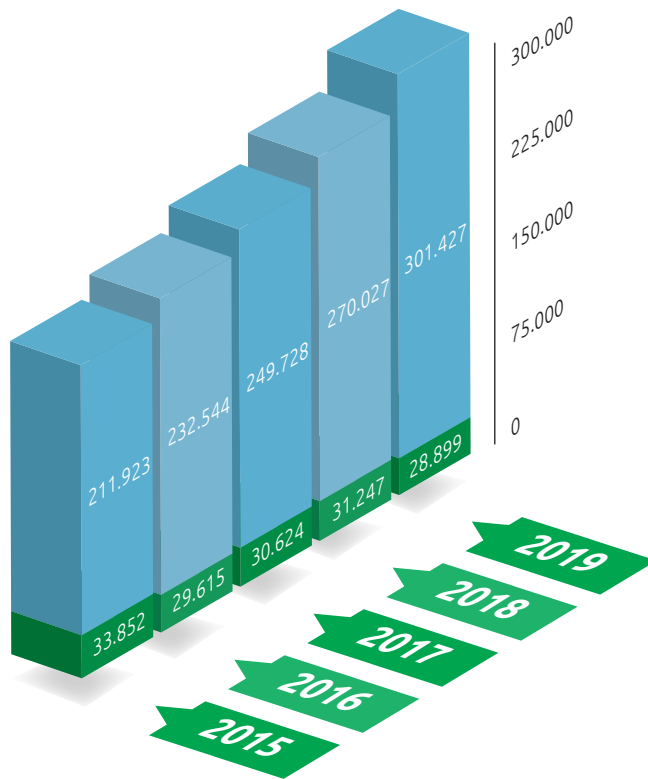
Het nieuwe, risicogebaseerde toezichtraamwerk voor verzekeraars dat per 1 januari 2016 in werking is getreden (Solvency II) stelt hogere eisen aan de solvabiliteit. De vereisten over 2015 zijn gebaseerd op het vorige toezichtsregiem. Het verschil uit zich in het solvabiliteitssurplus.

Op basis van risicoanalyse hanteert de Raad van Bestuur intern een SCR-norm van tenminste 200%. Ultimo 2019 bedraagt de SCR 268% (ultimo 2018: 245%).

■ Vereiste solvabiliteit ■ Solvabiliteitssurplus

Premieomzet (in duizenden euro's)

	2019	2018	2017	2016	2015
Motorrijtuigen	231.218	205.026	188.304	169.398	151.651
Transport	18.949	17.153	16.064	15.865	14.649
Scheepvaart	17.107	15.796	14.958	16.504	17.181
Overige branches	34.153	32.052	30.402	30.777	28.442
Subtotaal eigen portefeuille	301.427	270.027	249.728	232.544	211.923
Assurantiebemiddeling	28.899	31.247	30.624	29.615	33.852
Totaal	<u>330.326</u>	<u>301.274</u>	<u>280.352</u>	<u>262.159</u>	<u>245.775</u>



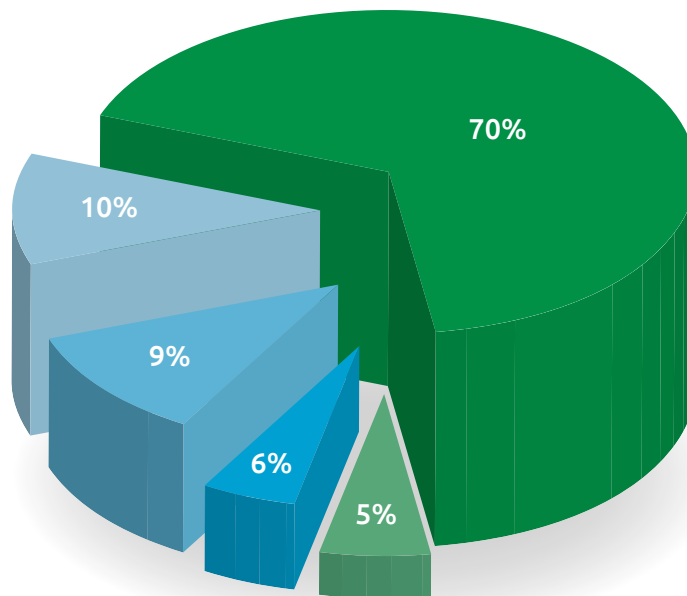
Totale geboekte premieomzet inclusief assuratiebemiddeling

De totale premieomzet van TVM verzekeringen (geboekte premie), inclusief assuratiebemiddeling nam toe van € 301,3 miljoen naar € 330,3 miljoen, een stijging van € 29,0 miljoen ofwel 9,6%. Deze premieomzet is als onderstaand verdeeld over de (hoofd)branches van TVM.

- Assuratiebemiddeling
- Geboekte premie (eigen portefeuille)

Premieomzet naar branche

- Motorrijtuigen
- Overige branches
- Assuratiebemiddeling
- Transport
- Scheepvaart



Opbrengst beleggingen (in duizenden euro's)

De directe opbrengst beleggingen bestaan uit ontvangen dividenden, rente en huurpenningen. De directe opbrengsten staan onder druk door de lage marktrente. De indirecte opbrengst beleggingen betreft het resultaat, zowel gerealiseerd als ongerealiseerd, op waardemutaties van de beleggingen. De indirecte opbrengst is onderhevig aan beurskoersen en kent een hogere volatiliteit.

	2019	2018	2017	2016	2015
Directe opbrengst beleggingen	13.438	12.133	15.042	15.029	13.193
Indirecte opbrengst beleggingen	41.793	-32.814	11.464	14.322	4.911
	<u>55.231</u>	<u>-20.681</u>	<u>26.506</u>	<u>29.351</u>	<u>18.104</u>
Totaal rendement beleggingen	7,8%	-3,2%	3,9%	4,4%	2,8%

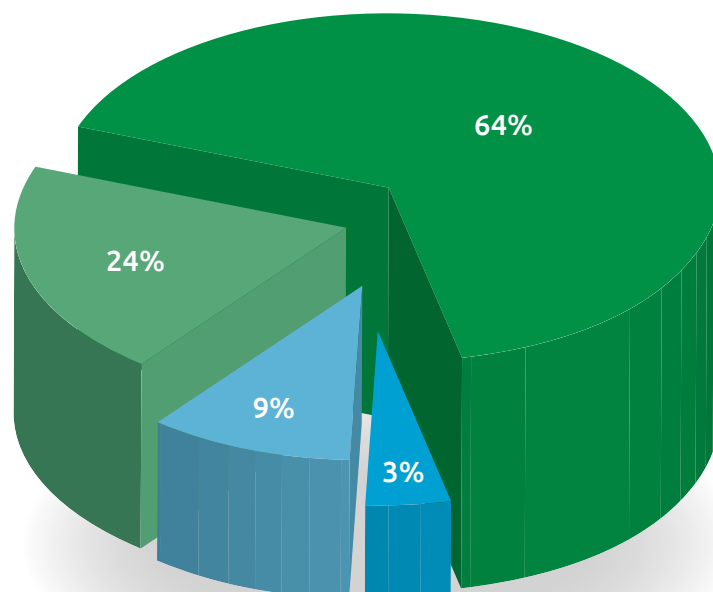
Beleggingen naar risicoprofiel (in duizenden euro's)

	2019	2018	2017	2016	2015
Obligaties	450.513	433.149	441.186	417.664	279.194
Aandelen	167.421	135.727	168.228	181.447	149.078
Leningen, deposito's en liquide middelen	23.547	23.748	30.506	36.691	211.559
Onroerend goed	66.288	64.504	62.803	49.610	33.382
Totaal beleggingen	<u>707.769</u>	<u>657.128</u>	<u>702.723</u>	<u>685.412</u>	<u>673.213</u>

Verhouding van beleggingen naar risicoprofiel

- Obligaties
- Aandelen
- Terreinen en gebouwen
- Leningen, deposito's en liquide middelen

Dit diagram geeft de onderlinge verhouding weer van de beleggingen naar risicoprofiel ultimo 2019.



'Meten is weten; data worden steeds belangrijker!'

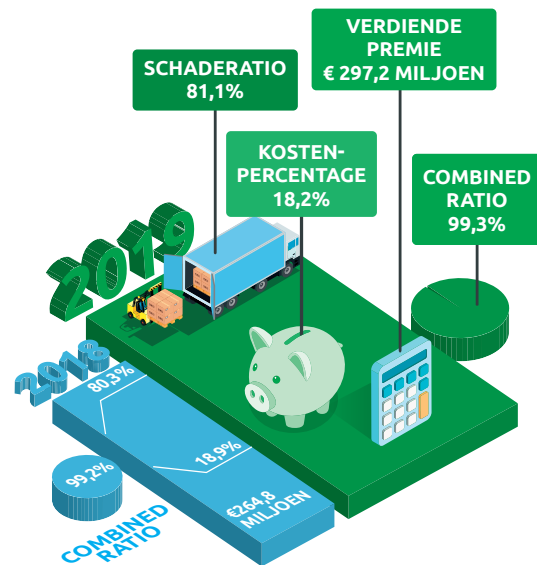
TVM heeft over afgelopen jaar een positief resultaat geboekt op zowel de verzekerings- als de beleggingsactiviteiten. De combined ratio kwam in 2019 uit op 99,3%. Dat betekent dat er een positief resultaat op de verzekeringen is gerealiseerd. Het streven van TVM is om uit te komen op een combined ratio van 98%. Het beleggingsresultaat bedraagt € 55 miljoen in 2019. CFRO Dirk Jan Klein Essink geeft een toelichting op de jaarcijfers.

De combined ratio is uitgekomen op 99,3%. Wat zijn de meest opvallende onderdelen?

"We werden afgelopen jaar niet alleen geconfronteerd met meer schades, maar ook met meer grotere schades, waaronder een aantal calamiteiten. De casco-schadebedragen worden ook steeds hoger door alle elektronica aan boord van de vrachtwagens. Daarnaast was er sprake van een stijging van het aantal grotere letselschades. Dat is ook de reden dat we de WA-premies hebben moeten verhogen."

"De hogere schadelast is een direct gevolg van de economische activiteit. Voor 2020 is een lagere economische groei voor Nederland geprognostiseerd ten opzichte van afgelopen jaar. In 2019 bedroeg de economische groei nog 1,8%, over 2020 wordt een groei van 1,5% verwacht. Als verzekeraar voor logistiek en transport zijn onze schaderesultaten anticyclisch aan de ontwikkeling van de economie, dat is een gegeven. De afkoelende economie zal bij ons naar verwachting leiden tot een lagere schadelast."

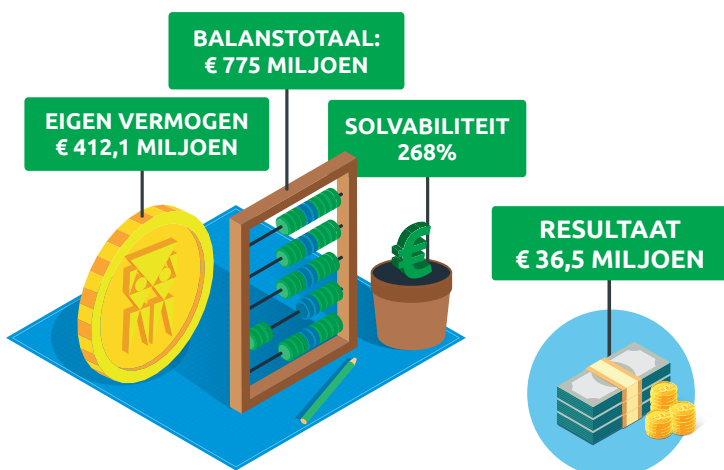
"Daarnaast speelt het gebruik van de mobiele telefoon achter het stuur bij alle weggebruikers een grote rol in de toename van het aantal ongelukken op de weg. Dat is een serieus probleem. De overheid heeft in 2018 de MONO-campagne gelanceerd, maar het MONO-rijden verdient nog steeds veel meer navolging. Ook bij de beroepschauffeurs. Onze adviseurs van Preventie & Risicobeheer vestigen hier steeds opnieuw de aandacht op."



Hoe groot is de impact van de toename van het aantal calamiteiten geweest?

"De impact van calamiteiten is altijd groot. Ook op menselijk vlak uiteraard, voor de betrokken ondernemingen en mensen. Maar als je het louter cijfermatig bekijkt, is 2019 voor ons qua serieuze calamiteiten een pechvol jaar geweest. Uitschieters calculeren we vanzelfsprekend altijd in, dat hoort ook bij onze rol als verzekeraar. Ik verwacht wel dat de toename van het aantal uitschieters een nieuwe trend is. Als de frequentie van schades toeneemt als gevolg van de toegenomen drukte op de wegen, neemt vanzelf ook de frequentie van calamiteiten toe. Een goede tendens is wel dat alle partijen in de keten steeds meer over preventie gaan nadenken. Daarbij speelt ook innovatie een belangrijke rol."

"Rijkswaterstaat heeft een test met het meten van bandenspanning van vrachtwagens die over de A16 rijden met een jaar verlengd. Meer dan tachtig transportbedrijven werken mee aan deze test en krijgen gegevens digitaal door-gestuurd wanneer via de meetsystemen in het wegdek blijkt dat een van hun vrachtwagens met een te lage bandenspanning onderweg is. Ik vind dit een prachtig voorbeeld van hoe innovatie kan bijdragen aan de verkeersveiligheid en daardoor aan minder schades."



A portrait of Dirk Jan Klein Essink, a middle-aged man with grey hair and blue eyes, wearing a dark blue blazer over a white shirt. He is standing with his arms crossed, looking directly at the camera with a slight smile. The background is dark green with a light green geometric shape on the left side.

*‘TVM staat er financieel
onveranderd goed
en gezond voor’*

DIRK JAN KLEIN ESSINK
CFRO

“Naarmate meer van dit soort innovatieve datagedreven toepassingen hun weg gaan vinden, zullen de schades automatisch gaan dalen. Uiteraard kunnen aan dergelijke innovaties ook investeringen vastzitten voor ondernemers. In een sector met lage winstmarges kan dat wellicht een drempel zijn, maar als je hiermee minder ongevallen of pechgevallen krijgt en daarnaast een bijdrage levert aan de transportveiligheid in ons land, lijkt het mij geen ingewikkelde rekensom. Ook vanuit TVM gaan we nóg meer en beter op preventie inzetten, waarbij we meer gebruik gaan maken van data. Dat is zowel goed voor de klant als voor ons. Want lagere schades zullen ook weer leiden tot lagere premies.”

Afgelopen jaar werden klanten geconfronteerd met premieverhogingen. Wat is hiervan de noodzaak?

“Deze verhogingen waren noodzakelijk om het rendement op ons WA-product op het gewenste niveau te krijgen. Sinds 1 januari 2019 is de wetgeving met betrekking tot affectieschade van kracht geworden. Ook dat gaat tot een substantiële verhoging van de WA-letselschade leiden. Daar komt bij dat De Nederlandsche Bank (DNB) tegenwoordig als eis stelt dat ieder afzonderlijk product rendabel dient te zijn, los van het feit dat we dit als verzekeraar uiteraard zelf ook nastreven. Overigens begrijpen onze klanten dat ook. Men kent de ontwikkelingen in de verzekeringsmarkt.”

“Bij TVM streven we in ons beleid naar een combined ratio van 98%. Dat zit al dicht tegen de 100% aan en betekent dat je er met een paar tegenvallers al snel overheen gaat. Als coöperatie streeft TVM niet naar winstmaximalisatie. Indien je er zeker van wilt zijn dat je altijd onder de 100% wil blijven, zou je eigenlijk een combined ratio van 95% als doelstelling moeten hanteren. Echter, in dat geval kun je het verwijt krijgen dat je als coöperatie een te ruime winstmarge hanteert en eigenlijk te hoge verzekeringspremies in de markt zet. Dat doen wij dus ook niet. Wij balanceren met onze combined ratio altijd op een dun draadje, bewust. Maar is het dan erg als de combined ratio incidenteel een keer uitkomt boven de 100%? Wat mij betreft niet, dit kan een keer gebeuren. Zolang het maar aan incidentele schades ligt en niet structureel is. De incidentele verliezen op de verzekeringsactiviteiten kunnen we overigens prima opvangen door onze stevige solvabiliteit, zodat de continuïteit blijft gewaarborgd.”

De combined ratio bestaat uit een kosten- en een schaderatio. Wat zijn hiervan de verhoudingen?

“We zijn dit jaar op een schaderatio van 81,1% en een kostenratio van 18,2% uitgekomen. Zoals bekend, streven we in ons beleid naar een combined ratio van 98%, waarbij we een verhouding hanteren van 80% schade en 18% kosten. Vanzelfsprekend blijven we scherp naar onze eigen kosten kijken. We werken met een strenge kostendiscipline.

De ingezette digitalisering van onze werkprocessen en klantcommunicatie zal ook de komende jaren effect sorteren. De te ontwikkelen software op ons nieuwe informatieplatform gaat zeker bijdragen aan de effectiviteit en efficiency van onze processen.”

“Voor wat betreft de schadecomponent is er veel werk aan de winkel. Schadelastbeheersing is ook komend jaar een speerpunt in ons beleid. Zaken die daaraan moeten bijdragen, zijn onder andere fraudedetectie, effectief schadeherstel, preventie, regres en een hogere snelheid en betere kwaliteit van de schadebehandeling. Dat laatste doen we onder andere door een *Fast Lane* te ontwikkelen voor de afwikkeling van kleine schades tot € 5.000.”

“Ik denk overigens dat innovatieve ontwikkelingen in de markt, zoals autonoom rijden en platooning er wel zullen komen, maar minder snel gaan dan een paar jaar geleden nog werd voorspeld. Autonoom rijden zou normaal gesproken kunnen bijdragen aan het verminderen van onze schadelast.”

Het grootste deel van het positieve resultaat van TVM komt uit de beleggingen. Hoe is dit gerealiseerd?

“Onze totale beleggingsportefeuille heeft zich goed ontwikkeld met een waardestijging van € 42 miljoen. Daarnaast genereerde de portefeuille een directe opbrengst van € 13 miljoen. Het wordt wel steeds lastiger om rendement met de beleggingen te realiseren, omdat 65% van onze portefeuille uit vastrentende waarden bestaat en de rente op spaardeposito's en sommige staatsobligaties negatief is.”

Hoe is het met de solvabiliteit van TVM gesteld?

“We zijn uitgekomen op een solvabiliteit van 268%. Dat is een score waar we als TVM wederom zeer tevreden mee mogen zijn. Een sterke solvabiliteit is nodig om tegenvallers te kunnen opvangen. Wij hanteren met betrekking tot de solvabiliteit een ondergrens van 200%, omdat wij een coöperatie zijn en geen toegang hebben tot de kapitaalmarkt. Daar zitten we dus zeer ruim boven. Overigens wordt de solvabiliteitsratio ook beïnvloed door wet- en regelgeving die alleen maar strenger wordt. Door deze tendens zal de vereiste solvabiliteitsratio over de gehele linie in de verzekeringsbranche de komende jaren waarschijnlijk nog verder toenemen. Maar als je kijkt naar de financiële positie van TVM, staan we er onveranderd goed en gezond voor. TVM kan tegen een stootje en is klaar voor de toekomst.”

De solvabiliteit is iets wat DNB bij verzekeraars nadrukkelijk in het vizier heeft en houdt, maar ook het totale risicomanagement van een onderneming wordt steeds belangrijker.

“Dat klopt zeker. DNB heeft heel goed in de gaten dat de continuïteit van een verzekeraar niet alleen wordt bepaald door de solvabiliteit en de euro’s op de balans. Indien je risico’s als bijvoorbeeld cybersecurity niet 100% op orde hebt en je wordt als organisatie gehackt door iemand die er met het hele klantenbestand vandoor gaat, dan doet de solvabiliteit er niet meer toe.”

“Ik vind het terecht dat DNB steeds nadrukkelijker en scherper kijkt naar het risicomanagement van verzekeraars. Wij hebben afgelopen jaar een zogenoemde OPIT-scan gehad, waarbij zeer zorgvuldig en gedetailleerd gekeken is naar de inrichting van onze operationele processen en ons IT-landschap. Deze OPIT-scan hebben we naar tevredenheid afgerond.”

“Overigens is cybersecurity een belangrijk aandachtspunt binnen TVM. Als afgeleide van ons Business Continuïteitsplan (BCP) en in het kader van risicomanagement hebben we bijvoorbeeld in het najaar een realistische cyberoefening gehad, uitgevoerd in samenwerking met een gespecialiseerd bureau. De uitkomsten van deze test waren zeer nuttig en vormden goede input om onze processen met betrekking tot cybersecurity nog verder te verbeteren. Deze oefening geeft ook aan dat we als organisatie oog hebben voor dit soort ontwikkelingen. Je merkt dat digitalisering en data steeds belangrijker worden, ook voor ons als verzekeraar.”

In hoeverre was de aangekondigde komst van een IT-hub van de Rijksuniversiteit Groningen, hogescholen en andere ondernemers voor TVM aanleiding om Hoogeveen als vestigingsplaats te handhaven?

“Dat heeft zeker een belangrijke rol gespeeld in de uiteindelijke besluitvorming. De komst van de IT-hub is een manier om in de toekomst deskundige en innovatieve IT’ers aan ons te binden. Deze mensen hebben wij nodig om van TVM een meer digitale en wendbare organisatie te maken.”

“Data zijn al ontzettend belangrijk en worden de komende jaren alleen maar nóg belangrijker. Data gedreven producten en diensten zullen de komende jaren steeds meer hun beslag krijgen. Een mooi voorbeeld hiervan is Bumper, waarmee klanten via benchmark-algoritmen inzicht krijgen in hun schadecijfers, ook ten opzichte van de voor hen relevante peer-groep. Maar ook fraudedetectie via algoritmen is hier een goed voorbeeld van.”

Het premievolume is afgelopen jaar flink gestegen. Wat zegt dat over de marktpositie van TVM?

“De groei van het premievolume is voor een belangrijk deel het gevolg van acquisitie en positieve premieontwikkelingen in Nederland, België en Duitsland, de landen waarin we actief zijn.

“De verwachting is dat deze tendens zich de komende jaren blijft doorzetten. We merken dat de strategische focus op Logistiek en Transport haar vruchten afwerpt. Anders gezegd: steeds meer klanten kiezen voor TVM vanwege onze specialistische kennis, kunde en ervaring in de sector waarin onze klanten actief zijn. In dit kader fungeren ook onze ledenraadsleden als ambassadeurs voor TVM door bij concollega’s TVM op een goede en eerlijke manier onder de aandacht te brengen. In meer algemene zin denk ik dat er een krachtige wisselwerking bestaat tussen TVM en de Ledenraad. We zijn een coöperatie en dat blijkt ook echt in de praktijk, dat vind ik mooi. Zo zijn ledenraadsleden nadrukkelijk betrokken bij de ontwikkeling van onze nieuwe producten en diensten. Op die manier verzekeren wij ons er ook van dat onze producten en diensten aansluiten bij de behoeften van onze klanten. Naast de formele en informele ledenraadsvergadering zijn er in een jaar meerdere contactmomenten waarbij we gevraagd en ongevraagd input krijgen.”

“Onze klanten doen zelf ook steeds meer met data, onder andere bij verdere optimalisering van hun bedrijfsprocessen en bij de aansturing van hun chauffeurs. TVM gaat volop mee in deze ontwikkeling. Zo is TVM ook dit jaar weer betrokken bij de Odyssey Hackathon. Dit keer heeft TVM een challenge uitgeschreven met betrekking tot de problematiek in de transportsector rondom meervoudige emballage. We trekken hierin samen op met onze klanten. Voor onze klanten. Want bij alle dingen waar we mee bezig zijn houden we ons altijd voor dat het op een of andere wijze toegevoegde waarde moet hebben voor onze klanten. We zijn een coöperatie, dit is de rol die ons past.”

1.3 Uw coöperatie

‘Onze belangrijkste kernwaarde is veiligheid’

Na het winnen van de TVM Award ging Vrijbloed Transport weer gauw over tot de orde van de dag. Het familiebedrijf uit Haarlem koestert een bescheiden rol achter de coulissen, om zich van daaruit het liefst bezig te houden met de belangrijkste kernwaarde: veiligheid.

Sinds twee maanden staat de lijvige bronzen TVM Award in het kantoor van Vrijbloed Transport, op een plek waar iedereen het goed kan zien. “Wij hebben er namelijk met elkaar voor geknokt om deze prijs te winnen”, zegt Jan Willem Vrijbloed, een van de directeuren, met verholten trots. “Het beeld is van ons allemaal.”

Hij is de zoon van oprichter Johan Vrijbloed, die op zijn achttiende in Halfweg begon met één auto. Dat is nu zestig jaar geleden. “Hij ging rijden, mijn moeder regelde de brandstof.” Nog steeds is het echtpaar nadrukkelijk aanwezig, niet actief. “Ze scharrelen hier lekker rond. Thuiszitten willen ze niet. Ze houden van de sfeer op de werkvloer.”

Wagenpark

Behalve drie zonen van Johan is ook de derde generatie zeer ruim (13) vertegenwoordigd in het transportbedrijf. Bij Vrijbloed Transport zijn 180 mensen aan het werk, waarvan het gros (150) chauffeur is. Jan Willem Vrijbloed: “Het is nooit ons streven geweest zo groot te worden. Dat is geleidelijk ontstaan. De klant vraagt en wij bieden het aan. Zo simpel is het.”

Het wagenpark bestaat nu uit 130 donkergroene voertuigen die onder meer te herkennen zijn aan de kolossale dodehoekstickers in rood en wit. “Duurzaamheid wordt steeds belangrijker”, zegt Mathijs Vrijbloed, de 25-jarige zoon van Jan Willem. “En dat omarmen wij. De eerste elektrische vrachtwagen rijdt al bij ons.

Maar onze belangrijkste kernwaarde is veiligheid. Die elektrische wagens zijn stiller, een aantal is hoger in opbouw, ze worden langer en logger en dus ook moeilijker te besturen. Dagelijks komen onze chauffeurs in grote steden. Dus voordat wij dan zo’n stap gaan zetten, willen wij dat het hoofdstuk veiligheid in orde is.”

Vrijbloed Transport is op dat gebied al jaren een trendsetter. De eigen wagens beschikken standaard over camera’s, extra sensoren en de opvallende dodehoekstrepen. De voorkeur van Vrijbloed gaat ook uit naar vrachtwagens met lage cabines die het blikveld vergroten en de dodehoekzones verkleinen, zoals de Volvo FM(X). “Wij blijven voortdurend testen en investeren”, zegt Mathijs Vrijbloed. “De technologische ontwikkeling volgen we op de voet. Als er morgen een betere camera op de markt komt, zullen we de nieuwe vrachtwagens ermee uitrusten. Sommige bedrijven smeren het uit over een paar jaar, want dan heb je steeds weer iets nieuws te vertellen. Wij doen in zo’n geval alles liever zo snel mogelijk. Dan ben je altijd de veiligste. Die filosofie loopt als een rode draad door ons bedrijf.”

Grondgedachte

Matthijs Vrijbloed was zestien toen hij voor het eerst zelfstandig op pad ging met een shovel. De raad die zijn vader hem meegaf bestond uit twee zinnen. “Let goed op jezelf. En op je omgeving.” De grondgedachte van de familie is eenvoudig. Het begint altijd bij jezelf.



'Het zit gewoon in ons DNA. Veiligheid voor alles'

JAN WILLEM VRIJBLOED
directeur van Vrijbloed Transport

Jan Willem Vrijbloed: "Die jongens van ons hadden vroeger een motorbootje. Daar zat een dodemenskoordje aan; die moest om hun pols, anders werd er niet gevaren. Ze stonden ook keurig te wachten op het groene licht en ik hoefde het niet eens te controleren. Zorgen dat je je spullen voor elkaar hebt, daar begint het mee. Als vader moet je dat zelf ook uitdragen. Ik zit veel op de fiets en ik vind automobilisten over het algemeen zeer correct, maar ik verbaas me regelmatig over het aantal moeders dat ik door rood zie rijden. Met een kind achterop... Wat moet zo'n kind dan? Dat gaat later toch hetzelfde doen? Onze kinderen hebben het nooit als betuttelend ervaren."

"Autogordels: ook zo'n dingetje. Sommige chauffeurs, zeker de oude garde, blijven hardnekkig weigeren. Tegenwoordig heb je dat piepsysteem en de nieuwe vrachtwagens zijn uitgerust met rode gordels. Niet mooi, wel handig. Ik heb een ongeval in Amsterdam meegemaakt waarbij een chauffeur door de voorruit geslingerd werd. Dat gebeurt als je geen gordel draagt. Bewustwording ontstaat altijd door praktijkervaring. Jammer alleen dat het nodig is; dat het altijd eerst fout moet gaan."

Selectiebeleid

Drie jaar geleden raakte een chauffeur van Vrijbloed betrokken bij een ongeval in Den Haag. Het ging om een hoge vrachtwagen in de kleuren van de opdrachtgever. Daar mochten geen dodehoekstickers op. Een tiener negeerde het rode licht om zich snel bij zijn vrienden aan de overkant van de straat te kunnen voegen en kwam onder het rechtersvoorwiel terecht.

De jongen kan het navertellen, maar het incident zette de familie Vrijbloed opnieuw aan het denken. "Het sleutelwoord hierin is samenwerking", aldus Mathijs Vrijbloed. "Er zitten allerlei camera's op en een chauffeur kan echt zijn best doen, maar dan nog wordt het moeilijk als de omgeving niet begrijpt hoe moeilijk het is om zo'n vrachtwagen te besturen."

Regelmatig bezoekt Vrijbloed Transport scholen om voorlichting te geven. Daarnaast wordt er een streng selectiebeleid gehanteerd. "Wij gooien je niet zomaar in het diepe", zegt Jan Willem Vrijbloed. "Je gaat bij ons eerst een opleidings-traject in. De ene chauffeur is na veertien dagen klaar, de andere doet er vier maanden over voordat we hem kunnen loslaten. Mijn broer zegt altijd: 'Wij kijken goed in de poppetjes van zijn ogen.' Als jij de juiste mentaliteit hebt maar je pakt het niet zo snel op, gaan wij toch met je verder. Mensen die minder kneedbaar zijn wijzen we de deur. Daarom zie je bij ons over het algemeen dezelfde types: enthousiast, flexibel, mentaal sterk. Iedereen is zich ervan bewust dat ze in die auto groot en zwaar zijn en dat ze een ander in een split second veel leed kunnen toebrengen."

"Door de drukte op de weg wordt er veel meer gevraagd van chauffeurs dan dertig jaar geleden. Ze kunnen onmogelijk alles zien. Daarom is dat stukje opleiding voor ons heel belangrijk. En dat kopieer je niet in een paar maanden, dat is een proces van jaren geweest. Privé gaat dat ook ver. Bij mij thuis is alles gekeurd, in de trapgaten hangen brandblussers. In hoeveel woonhuizen zie je dat? Dat staat niet in onze statuten, wij denken er niet eens over na. Het zit gewoon in ons DNA. Veiligheid voor alles."

Verbinding met samenleving

De oprichting van TVM

Zoals veel coöperaties in Nederland zijn ontstaan, door het bundelen van individuen met een gezamenlijk belang, zo is TVM verzekeringen ook ontstaan. Een aantal transportondernemers besloot in 1962 tot de oprichting van een eigen verzekeraar. Dat was in die tijd hard nodig, omdat de andere verzekeringsmaatschappijen de transportsector links lieten liggen. Deze leden legden ieder een deel van het waarborgkapitaal in, om op die manier samen de risico's te kunnen dragen. Hier ontleent TVM haar bestaansrecht aan. Hoe we zijn ontstaan, ziet u terug in het logo van TVM. In het logo staan twee mensfiguren die elkaars lasten dragen en samen sterk staan.

Vandaag de dag is de coöperatieve structuur nog steeds een eigentijdse ondernemingsvorm. Anders dan bij andere ondernemingsvormen gaat het bij een coöperatie niet om het realiseren van zo veel mogelijk winst. Het coöperatieve bedrijf moet economische continuïteit hebben en dus winstgevend zijn. Winst maken is daarmee voor de coöperatie TVM een middel, geen doel. Primair gaat het om het collectieve belang van de leden. De leden-verzekerden van TVM kunnen via hun deelname aan de Ledenraad een actieve en betrokken rol spelen in het bepalen van het beleid van de TVM groep. Daarnaast zijn twee van de vijf commissarissen afkomstig uit de ledenkring.

Dialogoog met stakeholders

TVM vindt het belangrijk voortdurend in contact te staan met onze stakeholders, waaronder leden, klanten, medewerkers, media, politici, toezichthouders en andere verzekeraars. Die contacten worden onderhouden via de Ledenraad, klantenpanels, overlegstructuren met toezichthouders, klanten- en medewerkeronderzoeken en deelname aan sectorinitiatieven.

De dialoog met deze stakeholders biedt ons continu inzicht en kennis in ontwikkelingen, visies en overwegingen. Daarmee kan TVM haar prestaties verbeteren en de ambities vanuit de coöperatie helpen realiseren.

De Ledenraad van TVM

De Ledenraad vormt een afspiegeling van het ledenbestand en is een klankbord voor de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen als het gaat om het ontwikkelen en toetsen van het beleid, benoemt een deel van de leden van de Raad van Commissarissen, stelt de jaarrekening vast en verleent decharge voor het gevoerde beleid van de Raad van Bestuur en het toezicht van de Raad van Commissarissen. Verder benoemt de Ledenraad de externe accountant en verleent goedkeuring aan wijzigingen in de Statuten en wijzigingen in de profielschets van de Raad van Commissarissen. Tot slot verleent zij goedkeuring aan het kapitaalbeleid.

Naast de jaarvergadering overlegt de Ledenraad de laatste jaren één keer per jaar op informele wijze met de Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen.

De belangen van ieder lid zijn in de Ledenraad vertegenwoordigd, zowel kleine vervoerders als grote internationale transportondernemers als ondernemers in de binnenvaart.

Door de samenwerking en overlegstructuur tussen de Raad van Bestuur, de Raad van Commissarissen en de Ledenraad is grote betrokkenheid van en met de leden van TVM gegarandeerd.

Het lidmaatschap

Het lidmaatschap van de Coöperatie TVM U.A. is gratis en staat open voor alle in Nederland gevestigde zakelijke verzekeringsnemers van TVM verzekeringen N.V. die direct of indirect (uitgezonderd volmachten) één of meerdere verzekeringsproducten van TVM verzekeringen N.V. afnemen. Lidmaatschap kan alleen worden aangevraagd als dit in de verzekeringsovereenkomst staat vermeld.

Het lidmaatschap heeft voor de leden de volgende voordelen:

- ✓ leden hebben via de Ledenraad en de Raad van Commissarissen inspraak in en invloed op het beleid van de Coöperatie TVM U.A.;
- ✓ leden ontvangen drie tot vier keer per jaar het ledenmagazine TVM Actueel of TVM Scheepvaart. Hierin staan actuele ontwikkelingen in de branche én bij branchegenoten centraal;
- ✓ leden kunnen deelnemen aan het TVM veiligheidsplan met daarin een aantal interessante diensten zoals een plan van aanpak waarbij chauffeurs leren om schade zoveel mogelijk te voorkomen;

LEDEN TOTAAL

5.628

LEDENRAAD

50



- ✓ leden ontvangen uitnodigingen voor diverse ledenbijeenkomsten, zoals de jaarvergadering, maar ook leidendagen en seminars. Daarmee krijgen zij toegang tot interessante netwerken waar men vakgenoten treft en waar gelegenheid is voor het opdoen en delen van kennis en inspiratie;
- ✓ leden kunnen donaties aanvragen voor stichtingen en verenigingen bij TVM.

Voorop staat het belang van de leden-verzekerden in de branche. Daarom vindt TVM de dialoog met haar leden erg belangrijk. Die dialoog komt op verschillende manieren tot stand, bijvoorbeeld door de intensieve contacten met de Ledenraad maar ook via het klantenpanel TVM next generation.

Klantenpanel TVM next generation

Het klantenpanel TVM next generation is een ondernemersnetwerk van leden tot 45 jaar, die elkaar enkele malen per jaar ontmoeten. Verschillende thema's en vraagstukken in logistiek en transport worden in dit panel met elkaar gedeeld. De kennis en ervaring van deze leden gebruikt TVM weer in haar dienstverlening en productassortiment. Maar ook andersom; de kennis binnen TVM over verschillende thema's wordt met de leden gedeeld en is waardevol voor interessante dialogen en kennisvergroting.



RAAD VAN BESTUUR EN RAAD VAN COMMISSARISSEN

Onze Ledenraad

Henk Bakker	Nedcargo Transport en Distributie B.V.
Louis Bardoel	The Logistical Approach B.V.
Maarten Bernaards	Bernaards Transport B.V.
Peter Besseling	P.C. Besseling en Zn. BV
Giljo Bosman	G. Bosman Transport B.V.
Jan Brakenhoff	Brakenhoff B.V.
Henk Brink	Brink XL B.V.
Alex van den Brink	Transportbedrijf St. van den Brink en Zn. B.V.
Gijs van den Broek	Van Heugten Transport B.V.
Arjo Bronkhorst	H. Bronkhorst Transportbedrijf B.V.
Jan-Willem Burgler	Burgler Transport B.V.
Marinus van Burgsteden	Koller Transport B.V.
Frans Cremers	Cremers Coolcare B.V.
Herman Eitens	Eitens Haren B.V.
Daan Emons	Emons Group Holding BV
Feije Feenstra	Feenstra's Transporten B.V.
Arno Gesink	Transportbedrijf Gesink B.V.
Tjitze Hoekstra	Transportbedrijf H. Hoekstra B.V.
Aart Hooijer	J. van Reenen Barneveld en Zn. B.V.
Wim van Keulen	Van Keulen Transport B.V.
Gert-Jan Kreeft	Kreeft Opleidingen B.V.
Alie Lenten	Jansen Transport B.V.
Marcel Kuijpers	Kuijpers Cargo Service B.V.
Ronald Lubbers	Lubbers Transport Group
Simon van der Mark	Van der Mark Int. Transport B.V.
Ron Millenaar	Millenaar & van Schaik Transport B.V.
René Moeijes	Internationaal Transportbedrijf Moeijes B.V.
Erik Nagel	Transportbedrijf R. Nagel B.V.
Freddy Nijhof	Nijhof-Wassink Groep
Kees van Noordt	Nijman/Zee-tank Holding BV
Adwin Ploeger	Ploeger Logistics Holding B.V.
Dirk Post	Post-Kogeko Transportgroep B.V.
Peter de Rooy	De Rooy Transport B.V.
John Salari	W.G. Salari Transport B.V.
Jurgen van Schijndel	Van Schijndel Transport B.V.
Arie Schouten	Gebr. Schouten Polsbroek BV
Alex van der Slot	Van der Slot Transport B.V.
Nico Stam	Mvs Zeldenrust
Marco van Thull	Cambio Scheepvaart BV
Rudie Tieleman	Tieleman Transport B.V.
Leonard Venhuizen	Van Hoek Verhuizingen B.V.
Marcha Verstegen	Verstegen-Adam Transportgroep B.V.
Sijtze Visser	Brant Visser Heerenveen B.V.
Peter van Vliet	Stubbe B.V.
Cees de Waard	De Waard Transport B.V.
Arnold Waninge	Transpa Emmen B.V.
Gert Wezenberg	Wezenberg Transport B.V.
Tonny Winkelhorst	Baks Logistiek Holding B.V.
Piet Zeldenrust	V.O.F. Deo Gratias



'TVM is er voor en door de leden. Dat is de kracht van de coöperatie. We staan dichtbij onze klanten en stellen deze altijd centraal. Onze leden worden vertegenwoordigd door de Ledenraad. Hierin zitten 50 klanten: van kleine vervoerders, tot grote internationale transportondernemers tot ondernemers in de binnenvaart. We geloven in de kracht van diversiteit binnen alle teams van TVM. Alie van Lenten en Marcha Verstegen zorgen als vrouwelijke ondernemers voor die diversiteit in de Ledenraad.'

WILMA TOERING
CCO

MVO-beleid

De coöperatieve structuur van TVM vormt de basis voor de activiteiten die TVM als verzekeraar ontplooit. Samen met haar leden bepaalt TVM haar langetermijnstrategie. Duurzaam ondernemen is daar onlosmakelijk mee verbonden. Dat is ook de reden dat TVM een eigentijds plan omtrent Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen (MVO) heeft ontwikkeld. Daarbij wordt gekeken naar financiële doelstellingen (profit), waarbij TVM geen winstoogmerk heeft maar wel solvabel moet zijn. Daarnaast houdt TVM rekening met de menselijke aspecten binnen en buiten het bedrijf (people). Deze drie zaken wil TVM in balans houden met een meer structurele, meerjarige aanpak. TVM heeft de inhoud van haar MVO-beleid vorm gegeven aan de hand van een model. Dit model bestaat uit vier MVO-kwadranten waarbinnen wordt beschreven hoe TVM aan het economisch en maatschappelijk verkeer deelneemt (zie Figuur 1).

Rol	Verzekeraar	Belegger	TVM kernwaarden
MVO-dimensie	<i>Verantwoord verzekeren</i>	<i>Verantwoord beleggen</i>	
Rol	Organisatie	Rol in de samenleving	Betrokken
MVO-dimensie	<i>Verantwoorde bedrijfsvoering</i>	<i>Maatschappelijk betrokken</i>	

Figuur 1: MVO-kwadranten van een verzekeraar

Verantwoord verzekeren

Verantwoord verzekeren raakt vooral MVO-gerelateerde aspecten als integriteit en ethiek, zorgplicht en transparantie, solidariteit en preventie. Het verankeren van integriteit en ethiek in de kernprocessen heeft door de Gedragscode Verzekeraars een extra accent gekregen. Zorgplicht en transparantie zijn kernbegrippen in de Wet op het financieel toezicht (Wft). Verzekeraars, en dus ook TVM, kunnen evenwel verder gaan dan de Wft voorschrijft. Bij TVM komt dit tot uiting in het organiseren van solidariteit en het bevorderen van preventie.

Ontwikkelingen op het vlak van verantwoord verzekeren betreffen ook het steeds transparanter en duidelijker communiceren richting klanten over verzekeringsproducten. In dat kader is het Keurmerk Klantgericht Verzekeren (KKV) relevant, een keurmerk dat vanaf 2011 aan TVM verzekeringen is toegekend. Het KKV staat voor de kwaliteit van dienstverlening en klantgerichtheid van een verzekeraar. Zo heeft een verzekerde de zekerheid dat TVM haar beloften nakomt en dat TVM voor een hoogwaardige kwaliteit van dienstverlening staat. De waardering van onze klanten blijkt ook uit het klanttevredenheidsonderzoek uit 2019. Per kwartaal wordt de tevredenheid van klanten gemeten. Gemiddeld werd de klanttevredenheid in 2019 met een 7,8 gewaardeerd.

Verantwoord beleggen

Verantwoord beleggen gaat over het integreren van de maatschappelijke verantwoordelijkheid van de belegger in de beleggingsstrategie. Die strategie kan betrekking hebben op aandelen, vastrentende waarden, vastgoed en projecten.

TVM houdt bij het beleggen van het vermogen rekening met de geldende gedragscodes en belegt niet in ondernemingen die maatschappelijk onverantwoord handelen. Zo heeft TVM ervoor gekozen om bepaalde categorieën beleggingen, bijvoorbeeld de wapenindustrie, uit te sluiten.

TVM maakt onderscheid tussen discretionaire beleggingen en beleggingen in beleggingsfondsen. Voor de eerste variant kan TVM direct invloed uitoefenen op de samenstelling van de portefeuille. Voor de tweede variant kan TVM indirect invloed uitoefenen door op basis van de prospectus vast te stellen in hoeverre een fonds voldoet aan de door TVM gestelde eisen.

TVM conformeert zich aan de Code Duurzaam Beleggen, waarin onder andere is afgesproken dat de leden van het Verbond van Verzekeraars de Principles of Responsible Investment (PRI) en de tien principes van de United Nations Global Compact naleven. De PRI zijn, net als de Principles of Sustainable Insurance, opgesteld in opdracht van het United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI). Toepassing PRI houdt voor TVM het volgende in:

- TVM integreert sociale, milieu- en governance-kwesties in beleggingsanalyse en -besluitvorming;
- TVM is een actieve eigenaar en integreert sociale, milieu- en governance-aspecten in haar beleid en in de uitvoering;
- TVM geeft een passende toelichting over sociale, milieu- en governance-kwesties bij entiteiten waarin wordt belegd;
- TVM promoot acceptatie en implementatie van de PRI in de financiële industrie;
- TVM werkt samen met haar vermogensbeheerders om haar effectiviteit te verbeteren bij de implementatie van PRI;
- TVM rapporteert over haar activiteiten en voortgang bij de implementatie van PRI.

Voor beleggingen waarover TVM niet zelf het beheer voert, spant TVM zich in om te bewerkstelligen dat de externe vermogensbeheerders en portefeuillemanagers verantwoord beleggen. Al deze partijen hebben de PRI ondertekend en verklaren daarmee volgens deze principes te werken. Jaarlijks maakt TVM een analyse van de beleggingsportefeuille, waarin onderzocht wordt of ondernemingen die voorkomen op een zwarte lijst, opgesteld door Sustainalytics, binnen de beleggingsportefeuille voorkomen. Op basis van de uitkomsten wordt besloten of beleggingen in deze ondernemingen voldoen aan de uitgangspunten van TVM.

Op 5 juli 2018 hebben het Verbond van Verzekeraars, Zorgverzekeraars Nederland, de minister van Financiën, de minister voor Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking, de Federatie Nederlandse Vakbeweging (FNV), Stichting Oxfam Novib, Stichting Vredesbeweging PAX Nederland, Amnesty International Nederland, Stichting Save the Children Nederland, Stichting World Animal Protection Nederland en Stichting Natuur & Milieu het IMVO Convenant Verzekeringsector ondertekend. Het convenant is op deze datum in werking getreden.

Het doel van het convenant is om beleggingen die worden gedaan door de Nederlandse verzekeringssector te verduurzamen en maatschappelijk verantwoord uit te voeren. Het gaat hierbij om het zoveel mogelijk voorkomen, beperken en zo nodig herstellen van eventuele negatieve impact op mens, dier en milieu. Het convenant bevat de afspraken op het gebied van beleggingen die genoemde partijen die het convenant ondertekenden gemaakt hebben.

Het convenant bouwt voort op bestaande sectorinitiatieven, namelijk de Code Duurzaam Beleggen en de Gedragscode Verzekeraars van het Verbond van Verzekeraars. De partijen die het convenant hebben ondertekend beogen samen met de aanvullende afspraken in het convenant te komen tot ESG-praktijk voor beleggingen conform de processen en de principes van de OESO-richtlijnen voor Multinationale Ondernemingen en de UN Guiding Principles on Business and Human Rights (UNGPR).

Het convenant heeft een looptijd van vijf jaar en loopt derhalve tot 5 juli 2023. Alle leden van het Verbond van Verzekeraars en Zorgverzekeraars Nederland zijn gebonden aan de afspraken in het convenant. Bij alle partijen wordt jaarlijks gemeten in hoeverre de afspraken in het convenant

zijn uitgevoerd. Ook wordt gekeken hoe ver de partijen zijn met de gezamenlijke afspraken. Het IMVO Convenant Verzekeringsector heeft daarvoor een onafhankelijke monitoringscommissie benoemd. TVM ondersteunt het convenant van harte en zal de voorgeschreven activiteiten en rapportageverplichtingen implementeren.



Verantwoorde bedrijfsvoering

Verantwoorde bedrijfsvoering omvat twee categorieën MVO-activiteiten: bedrijfsinterne milieuzorg en goed werkgeverschap.

Bedrijfsinterne milieuzorg


Dit omvat allerlei milieugerelateerde activiteiten, zoals duurzaam inkopen en gebruiken. TVM houdt bij haar inkoopbeslissingen, naast de kosten en kwaliteit, rekening met de milieu- en sociale aspecten van de aan te schaffen producten en diensten. Te denken valt aan inkoop van technische installaties, papier, cartridges, drukwerk, catering, etc.

Enkele voorbeelden zijn zonnepanelen en ledverlichting die worden ingezet. De belangrijkste duurzaamheidsuitdaging zit in de vermindering van het papier- en energiegebruik. In de strategie van TVM zijn doelstellingen opgenomen met betrekking tot de digitalisering van informatiestromen. Ook de wijze waarop leveranciers omgaan met duurzaamheid wordt steeds belangrijker in onze besluitvorming.

Goed werkgeverschap

Goed werkgeverschap houdt in dat TVM als werkgever de randvoorwaarden schept voor een positieve beleving van de verschillende aandachtsgebieden zoals werkzaamheden, arbeidsomstandigheden, (secundaire) arbeidsvoorwaarden en ontwikkelingsmogelijkheden.

In 2019 heeft TVM haar gebruikelijke tweejaarlijkse medewerkerstevredenheidsonderzoek gehouden. Dit is een uitgebreid onderzoek naar bevlogenheid, betrokkenheid en tevredenheid van medewerkers over de organisatie als geheel, het eigen team en de leidinggevende. Ook wordt onderzoek gedaan naar de arbeidsomstandigheden en de arbeidsvoorwaarden. De medewerkerstevredenheid is met een 7,2 gewaardeerd. Dit is ongeveer gelijk aan de benchmark. De uitkomsten zijn gedeeld met de verschillende teams. Op basis van de resultaten zijn er door of voor de teams actieplannen opgesteld om bepaalde zaken te verbeteren of juist vast te houden.



'TVM heeft een vestiging in Berchem bij Antwerpen. Vanuit hier worden de Belgische en Luxemburgse klanten bediend. TVM Belgium biedt sinds kort, naast de verzekeringen voor logistiek en transport, ook scheepvaartverzekeringen aan. Eén van de grootste logistieke bedrijven in België is Van Moer Logistics. Onder andere door binnenschepen in te zetten met eigen regionale hubs, zetten zij 100% in op multimodaal vervoer. Ook op het gebied van preventie gebeuren er veel inspanningen, waardoor Van Moer Logistics veel gelijkenissen vertoont met de filosofie en waarden van TVM.'

PETER LUYCKX
regionaal commercieel verantwoordelijke



'Door nieuwe kennis, vaardigheden en competenties in huis te halen moeten we toppers werven die nodig zijn om de groei voor de toekomst van TVM veilig te stellen. Daarom staan we regelmatig op banenbeurzen bij hogescholen en universiteiten om TVM als werkgever bij studenten op een positieve manier onder de aandacht te brengen. Wanneer de cultuur van de organisatie matcht bij de student dan zijn beide partijen gelukkiger, productiever en succesvoller. En daar doen we het voor!'

SANDRA DE GOEDE
loopbaanadviseur

Verder heeft TVM in 2019 voor het eerst een deel van het jaarlijks beschikbare opleidingsbudget centraal belegd bij HR ten behoeve van duurzame inzetbaarheid, persoonlijke en loopbaanontwikkeling van medewerkers. Vanuit dit centrale budget financiert TVM opleiding, training en coaching van medewerkers die vanuit een persoonlijk ontwikkelplan aan de eigen ontwikkeling willen werken. Dit staat los van de vakinhoudelijke of functiegerelateerde ontwikkeling die plaatsvindt. Daarnaast heeft TVM het afgelopen jaar aan alle medewerkers van 45 jaar en ouder de mogelijkheid geboden om gebruik te maken van het gesubsidieerde loopbaanontwikkeltraject voor 45 plussers.

Het vitaliteitsprogramma bestond in 2019 uit fysieke inspanning en ontspanning, workshops en de mogelijkheid om een preventief medisch onderzoek uit te laten voeren. Alle activiteiten zijn gratis aangeboden aan de medewerkers en waren grotendeels onder werktijd.

Tot slot hebben medewerkers gebruik kunnen maken van de mogelijkheid van een Preventief Medisch Onderzoek (PMO) en een gratis grieprik.

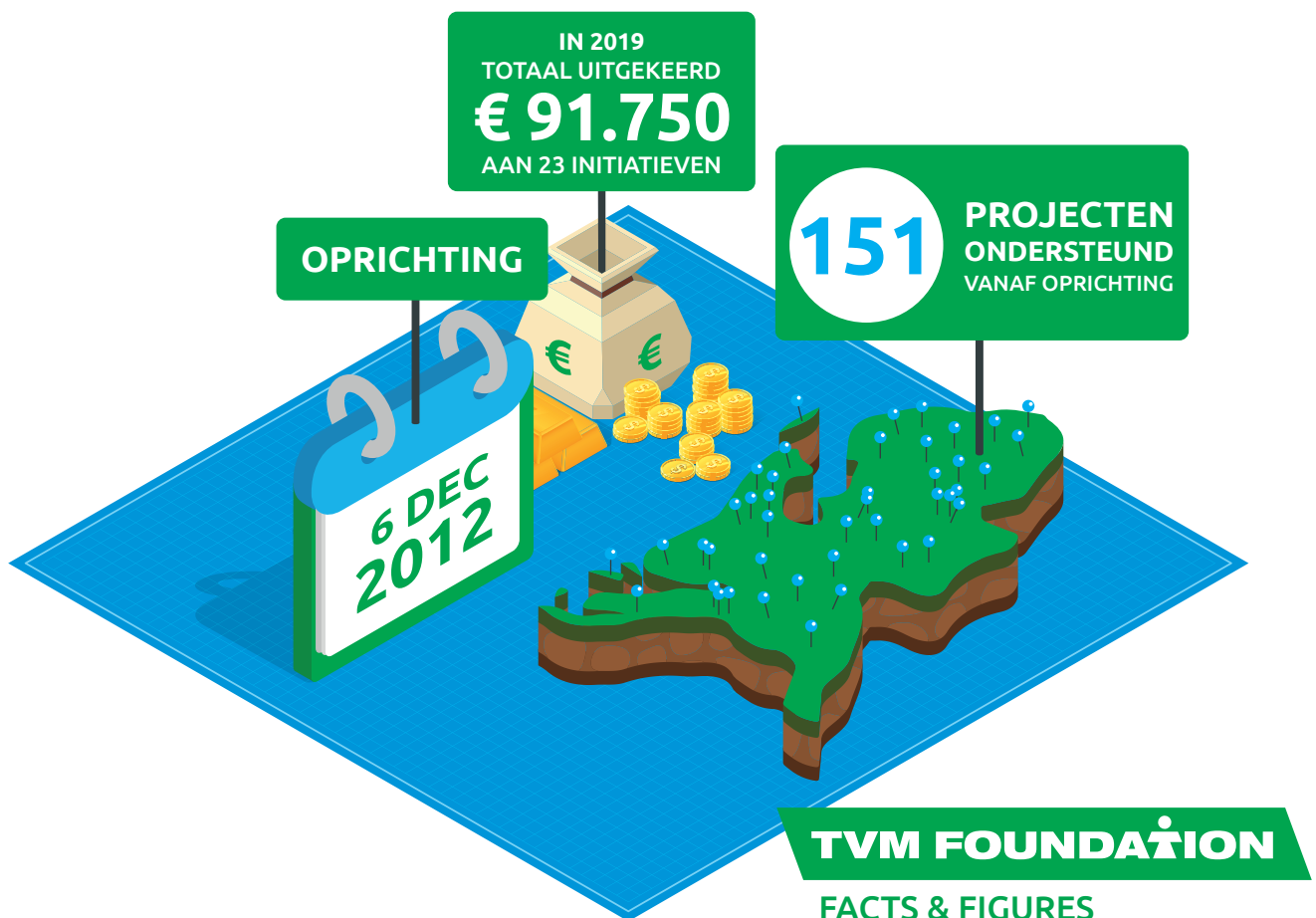
Rol in de samenleving

TVM wil als maatschappelijk betrokken organisatie

een bijdrage leveren aan positieve maatschappelijke ontwikkelingen. TVM ondersteunt hiertoe enkele landelijke en lokale initiatieven met een financiële bijdrage of door inzet van medewerkers. In de rol van maatschappelijk betrokken organisatie heeft TVM op 6 december 2012, de dag dat TVM 50 jaar bestond, een stichting opgericht: de TVM foundation.

TVM foundation

Vanaf 2013 wordt door TVM jaarlijks een deel van de winst gereserveerd en gedoneerd aan de TVM Foundation. Hiermee wil TVM bijdragen aan een duurzame verbetering van de maatschappelijke, sociaaleconomische omgeving in Nederland. Kortom, de leefbaarheid in de buurt, in een dorp of stad verbeteren. Zowel leden als medewerkers van leden en medewerkers van TVM kunnen een projectaanvraag doen voor een bijdrage aan een binnen de doelstellingen vallend project. Juist omdat TVM als coöperatie er voor en door haar leden is, hebben diezelfde leden een actieve rol bij het verdelen van de bijdragen naar diverse maatschappelijke initiatieven. Het Bestuur, onder voorzitterschap van voormalig staatssecretaris Joop Atsma, komt 2 keer per jaar bij elkaar om aanvragen te bespreken. Prachtige projecten passeerden in 2019 weer de revue. Maar liefst 23 initiatieven konden rekenen op financiële ondersteuning van in totaal € 91.750. Kijk voor meer informatie op www.tvmfoundation.nl.



1.4 Onze governance

Bericht van de Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen heeft kennisgenomen van het accountantsverslag, heeft de jaarrekening goedgekeurd en heeft, in haar advies aan de Ledenraad van TVM, voorgesteld de jaarrekening 2019 van Coöperatie TVM U.A. vast te stellen en het Bestuur en de Raad van Bestuur te dechargeren voor het gevoerde beleid.

Ontwikkelingen 2019

Eind 2019 is gestart met de herijking van het bestaande meerjarenplan. Deze wordt in het voorjaar van 2020 afgerond. De update is in navolging op de lange termijnstrategie voor 2025. In 2019 is verder vormgegeven aan de uitvoering van de strategische keuzes. Ook heeft er tussen de Raad van Commissarissen en Raad van Bestuur overleg plaatsgevonden over het nationale en internationale distributiebeleid voor de komende jaren.

Een andere belangrijke ontwikkeling dit jaar was de groei van de omzet tezamen met druk op de schaderatio. Door de economische groei is het aantal schademeldingen en aantal incidentele grote schades van invloed op de combined ratio voor 2019 geweest. Deze ontwikkelingen zijn in het licht van het zorgdragen voor een structureel gezond rendement en een daarbij behorende combined ratio onder de 100%, in samenhang met preventiemaatregelen en premiestelling besproken.

Er is in het kader van de ontwikkeling van het huidige personeelsbestand ook aandacht besteed aan de schaarste op de arbeidsmarkt en het vervullen van vacatures alsmede minder afhankelijk worden van tijdelijke inhuur. De resultaten van het medewerkerstevredenheidsonderzoek zijn door de Raad van Bestuur besproken met de Raad van Commissarissen.

Raad van Bestuur

In 2019 is Wijnand de Kruijff als CTO benoemd. Helaas is in maart 2019 de COO, Rieks Stroeve, door ziekte permanent uitgevallen. Hiervoor is een directeur Schade en Diensten ad interim benoemd in de persoon van Philip Venema. We bedanken Rieks Stroeve voor zijn jarenlange inzet voor TVM.

De voorzitter van de Raad van Commissarissen heeft voorafgaand aan elke Raad van Commissarissen-vergadering een overleg met de CEO ter voorbereiding op de bijeenkomst.

De Raad van Commissarissen heeft buiten de reguliere vergaderingen in kleiner verband regelmatig gesprekken met de individuele leden van de Raad van Bestuur.

Solvabiliteit

De solvabiliteit van TVM bedraagt ultimo 2019 268% en is daarmee van prima niveau en voldoet ruimschoots aan de interne eisen en aan de eisen van de toezichthouder, De Nederlandsche Bank. De Raad van Commissarissen wordt via periodieke rapportages geïnformeerd. In haar toezicht maakt de Raad van Commissarissen gebruik van stresstesten om de effecten van de groei van de portefeuille op de solvabiliteit te kunnen beoordelen, dit geldt ook voor de effecten van de ontwikkelingen in de financiële markten en geopolitieke ontwikkelingen en klimaatveranderingen.

Veranderprogramma

Het veranderprogramma streeft ernaar om met verdergaande digitalisering een efficiëntere bedrijfsvoering en optimale klantbediening te bereiken. Belangrijk onderdeel was het verder ontwikkelen van het nieuwe software-platform Connect. In 2019 is gebleken dat de implementatie van het nieuwe platform de nodige complexiteit met zich meebracht. Ook zijn lessons learned gedeeld met de Raad van Commissarissen. Er heeft reductie van complexiteit plaatsgevonden en in de loop van 2019 zijn duidelijke prioriteiten gesteld. Voorts is een start gemaakt om Agile te gaan werken in de organisatie. Hiertoe is een leertraject opgezet. Dit onderwerp is gedurende het jaar intensief besproken door de Raad van Commissarissen en de Raad van Bestuur.

In het kader van het verandermanagement is ook in 2019 aandacht besteed aan de medewerkers en leidinggevenden door middel van onder meer het programma KRACHT met begeleiding van een extern bureau. Het belang van een lerende organisatie wordt als belangrijke voorwaarde gezien van het welslagen van het veranderprogramma. Tevens heeft de Raad van Commissarissen de integraliteit van alle veranderingen, door middel van de TVM roadmap, intensief gevolgd en besproken met de Raad van Bestuur.

Onderwerpen 2019

Onderwerpen die in 2019 zijn besproken door de Raad van Commissarissen zijn, naast de hiervoor genoemde, onder andere: strategie, jaarplan en (meerjaren-) begroting 2020-2022, solvabiliteit (Solvency II), interne verzuimanalyse, klanttevredenheidsonderzoeken, rendementsanalyse, marktontwikkeling, jaar- en kwartaalcijfers, jaarverslag 2018, accountantsverslag en managementletter, voorstel voor benoeming van de externe accountant door de Ledenraad, voorstel aan de Ledenraad inzake goedkeuring jaarrekening en jaarverslag 2018, Brexit-scenario's, Corporate Governance Code bij TVM, integriteit en compliance TVM groep, huisvesting, cybersecurity, branding TVM, beoordelingscriteria en zelfevaluatie Raad van Bestuur, remuneratierapport, beloningsbeleid, arbeidsvoorwaarden Raad van Bestuur, innovatie, geschenken en uitnodigingen Raad van Bestuur, reglementen Raad van Commissarissen, TVM Belgium, TVM Duitsland, ontwikkelingen in de transportsector, schadelastbeheersing, ontwikkeling werkvoorraden, klokkenluidersmelding, ORSA (risk appetite statement, kapitaalbeleid, beleggingsbeleid, herverzekeringsbeleid) en transportveiligheid.

Raad van Commissarissen en Commissies

De Raad van Commissarissen heeft in 2019 vier keer vergaderd. Daarnaast heeft de Raad van Commissarissen samen met de Raad van Bestuur een strategiedag gehouden. De Raad van Commissarissen kent twee commissies met haar eigen aandachtsgebied: de Audit- en Risicocommissie (deze heeft in 2019 zes keer vergaderd), de Remuneratie-, Selectie- en Benoemingscommissie (deze heeft in 2019 vier keer vergaderd). Buiten de reguliere vergaderingen hebben er ook enkele conference calls plaatsgevonden. De leden van de Raad van Commissarissen zijn vrijwel altijd aanwezig geweest tijdens de diverse vergaderingen.

Samenstelling Raad van Commissarissen

De Raad van Commissarissen bestaat op dit moment uit drie leden van buiten de ledenkring en twee leden vanuit de ledenkring van de Coöperatie TVM U.A. De commissarissen zijn als onafhankelijk te beschouwen volgens de Corporate Governance Code.

De leden van de Raad van Commissarissen worden als regel benoemd voor een periode van vier jaar. De statuten bieden de mogelijkheid van herbenoeming(en). Er hebben in 2019 geen benoemingen of (her)benoemingen plaatsgevonden.

In dit verslag staat op pagina 47 de zittingstermijn vermeld, evenals de personalia en relevante hoofd- en nevenactiviteiten van de commissarissen. De diversiteit van de Raad van Commissarissen heeft haar aandacht en bij volgende wisselingen wordt gestreefd naar tenminste 30% vrouwelijke leden. Momenteel is het percentage 20%.

Educatie

In het kader van de Permanente Educatie is een Data Analytics-opleidingsdag georganiseerd. Hierbij waren zowel de Raad van Bestuur als de Raad van Commissarissen aanwezig. Daarnaast is dit jaar wederom op individuele basis specifieke aandacht besteed aan deskundigheidsbevordering. Hierbij valt te denken aan het volgen van kennissessies over datamanagement, Solvency II en Financial Reporting.



Zelfevaluatie

In het najaar van 2019 heeft met ondersteuning van BoardResearch een zelfevaluatie plaatsgevonden van de Raad van Commissarissen (inclusief de evaluatie van de individuele commissarissen). Zowel de leden van de Raad van Commissarissen als van de Raad van Bestuur hebben input voor deze zelfevaluatie geleverd. Bij deze evaluatie is een aantal verbeteringen besproken voor de agendavoorbereiding en de afstemming tussen Raad van Commissarissen en de commissies. Daarnaast is er met het oog op het rooster van aftreden in de komende jaren stilgestaan bij de benodigde en aanwezige kwaliteiten binnen de Raad, zodat er tijdig zicht is op de gewenste toekomstige samenstelling.

Commissies

Audit- en Risicocommissie

Onderwerpen die aan bod zijn gekomen, zijn de ontwikkeling van de financiële markten en de risicobudgetten, het schadereserveringsbeleid en de daaraan gerelateerde stelselwijziging in de jaarrekening 2018, naleving Avg, schade-, kosten- en combined ratio, ICT en in het bijzonder het programma TVM Connect, Solvency and Financial Condition Report (SFCR), Regular Supervisory Report (RSR), DNB-staten, jaarverslag en jaarrekening, accountantsverslag, managementletter, controleplan en fee externe accountant, sanctiewetgeving, cybersecurity, operational risk management, financial risk management, actuaariaat, compliance, frauderisico-analyse, business analytics en data science.

De Audit- en Risicocommissie ziet onder meer toe op de betrouwbaarheid van de verslaggeving in de jaarrekening van TVM, de werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen, alsmede de naleving van relevante wet- en regelgeving en interne gedragscodes en het belastingbeleid.

Om de werking van de interne risicobeheersings- en controlesystemen te beoordelen, maakt de Audit- en Risicocommissie gebruik van rapportages van de afdelingen Risk Management, Internal Audit en Compliance, alsmede van die van de externe accountant en de externe toezichthouders. Daarnaast ziet zij toe op naleving van aanbevelingen en opvolging van opmerkingen van de interne en externe accountant.

De risicobereidheid alsmede het risicomanagement, het kapitaalbeleid, het beleggingsbeleid en het herverzekeringsbeleid worden ten minste jaarlijks in het ORSA-proces behandeld. Hierbij is het ORSA-proces aan de Planning & Controlcyclus gekoppeld, waardoor gedurende het jaar deze processen goed aansluiten, alsook de geïntegreerde rapportage daaromtrent.

In het kader van de beoordeling van het kapitaalbeleid zijn in 2019 de stresstesten, de reverse stresstesten verder uitgediept en gekwantificeerd. Deze zijn uitvoerig besproken in de Audit- en Risicocommissie. Hieruit kan worden geconcludeerd dat de solvabiliteit van TVM solide is.

De manager Internal Audit is, evenals de manager Risk Management, manager Compliance en de Actuaris, bij alle vergaderingen van de Audit- en Risicocommissie aanwezig. De afdeling Internal Audit heeft in 2019 het risicogebaseerde auditjaarplan 2020 en het meerjaren-auditplan besproken. Het auditjaarplan is aan de Raad van Commissarissen ter goedkeuring aangeboden. Op kwartaalbasis worden de bevindingen van de afdeling Internal Audit besproken, alsmede de voortgang op uitstaande bevindingen en het auditjaarplan. Hierbij wordt aandacht besteed aan zowel hard alsook soft controls.

Om de betrouwbaarheid van de financiële verslaggeving in de jaarrekening te beoordelen, steunt de Audit- en Risicocommissie in belangrijke mate op de werkzaamheden en bevindingen van de externe accountant. In 2019 is aandacht besteed aan de toereikendheid van de technische voorzieningen. De externe accountant heeft in zijn oordeelsvorming gebruik gemaakt van de opgestelde rapportages door de interne en externe specialisten.

De Audit- en Risicocommissie is tot de conclusie gekomen dat de technische voorzieningen toereikend zijn. Naast een toets door de actuaris in de tweede lijn heeft een externe waardebeoordeling en een toets door de externe accountant plaatsgevonden. Deze hebben de Audit- en Risicocommissie voldoende zekerheden gegeven over de toereikendheid van de waarde van de technische voorzieningen.

De Audit- en Risicocommissie bespreekt elke vergadering de rapportages van de tweedelijns functie riskmanagement. Hierbij is aandacht voor zowel financiële als niet-financiële risico's. Jaarlijks worden de ORSA en SIRA uitvoerig besproken. Ook worden de In Control Statements in relatie tot de risicobereidheid jaarlijks besproken. In 2019 zijn in het bijzonder de risico's rond het veranderprogramma in ruime zin besproken alsmede de beheersing van operationele en IT-risico's.

In 2019 is door de Audit- en Risicocommissie aandacht besteed aan het compliance-jaarplan en is, naast de reguliere thema's, eveneens aandacht besteed aan sanctiewetgeving, Customer Due Dilligence en privacy.

De externe accountant is bij alle vergaderingen van de Audit- en Risicocommissie aanwezig, waarin onder andere het jaarverslag, het audit serviceplan, de managementletter en het accountantsverslag worden besproken.

A photograph showing two men in a boat's engine compartment. The man on the left, Marco van der Wal, is wearing glasses and a black jacket. The man on the right, Klaas Wijbenga, is wearing a high-visibility yellow and blue jacket. They are both looking down at a document or piece of equipment. The background shows various mechanical parts and pipes of the boat's engine.

'We komen graag bij onze klanten om te zien wat er speelt. De band die we met klanten hebben bestaat vaak al jarenlang en is hecht. Ook met Klaas Wijbenga, die sinds kort bij TVM aan boord is, willen we zo'n relatie ook opbouwen. De persoonlijke benadering van TVM en onze oprechte interesse, wordt door de klant gewaardeerd. Ouderwetse betrokkenheid in moderne tijden. Door de nauwe betrokkenheid signaleren we de actuele ontwikkelingen in de markt, waarbij we kunnen zorgen dat onze dekkingen blijven aansluiten bij de behoeftes van de klant.'

MARCO VAN DER WAL
relatiebeheerder scheepvaart



'TVM ontzorgt als innovatief partner haar klanten op hun weg naar continuïteit en veiligheid. We verzekeren elektrische auto's en verzorgen de ladingverzekering voor het samenwerkingsverband. Bij De Rooy Transport staat duurzaam ondernemen in een hoog vaandel. Zo wordt geïnvesteerd in elektrische auto's voor de last mile delivery in Utrecht. Hierbij worden accu's van oude auto's ingezet om energie op te slaan die overdag uit zonnepanelen wordt gewonnen. De Rooy is ook lid van Coöperatie Netwerk Benelux, welke bestaat uit 13 samenwerkende logistieke dienstverleners. Door deze samenwerking worden minder vervoersbewegingen en tot 40% minder kilometers gemaakt. Kortom, samen staan we sterker!'

RONALD KUIPERS
manager logistiek en transport Nederland

De Audit- en Risicocommissie ziet toe op de onafhankelijkheid, de bezoldiging, eventuele niet-controlewerkzaamheden en de kwaliteit van de werkzaamheden van de externe accountant, alsook op de naleving van aanbevelingen en opvolging van opmerkingen van de externe accountant. De Audit- en Risicocommissie zal na de afronding van de werkzaamheden van de externe accountant in 2019 conform het reglement de externe accountant evalueren.

De voorzitter van de Audit- en Risicocommissie heeft voorafgaand aan elke vergadering een overleg met de CFRO, de manager Internal Audit, de manager Risk Management en de externe accountant ter voorbereiding op de vergadering. Daarnaast vindt jaarlijks een executive sessie met de externe accountant plaats.

In 2019 heeft de Audit- en Risicocommissie zich in dit kader in het bijzonder gericht op de ontwikkelingen op het gebied van informatie- en communicatietechnologie, waaronder cybersecurity en datamanagement. Ook is in 2019 extra aandacht besteed aan sanctiewetgeving.

In de Audit- en Risicocommissie is uitgebreid stilgestaan bij de diverse soorten risico's; naast de strategische, zijn ook de belangrijkste financiële en operationele risico's besproken.

Remuneratie-, selectie- en benoemingscommissie

Naast het proces tot benoeming van eerder genoemde CTO en directeur Schade en Diensten ad interim zijn tijdens de vergaderingen van de Remuneratie-, Selectie- en Benoemingscommissie onder andere de volgende onderwerpen besproken: beoordeling Raad van Bestuur, arbeidsvoorwaarden Raad van Bestuur, beoordelingscriteria Raad van Bestuur, remuneratierapport, beloningsbeleid, profielschetsen Raad van Commissarissen en reglement Remuneratie-, Selectie- en Benoemingscommissie.

Overige activiteiten Raad van Commissarissen

Regelmatig vindt overleg plaats tussen de voorzitter van de Raad van Commissarissen en de CEO. Een aantal vergaderingen van de Ondernemingsraad is bijgewoond door een lid van de Raad van Commissarissen.

De voorzitter van de Audit- en Risicocommissie heeft regelmatig overleg met de CFRO. De voorzitter van de Audit- en Risicocommissie spreekt eenmaal per jaar individueel met de vier keyfunctionarissen. Hierbij wordt onder meer aandacht besteed aan ontwikkelingen op de respectievelijke gebieden van riskmanagement, actuaariaat, compliance en internal audit.

De leden van de Raad van Commissarissen zijn zeer betrokken bij TVM en geven daar blijk van door regelmatig aanwezig te zijn bij activiteiten van TVM, zoals de themabijeenkomsten en andere informele bijeenkomsten met de Ledenraad en TVM Awards.

Dankwoord

De Raad van Commissarissen spreekt haar dank uit aan de Raad van Bestuur en de medewerkers van TVM voor de geleverde inspanningen en het bereikte resultaat in het jaar 2019, alsmede voor de activiteiten gericht op het continu verbeteren van het klantbelang en de continuering en groei van TVM.

Hoogeveen, 20 maart 2020

Namens de Raad van Commissarissen

Martin Duvivier
voorzitter

Advies van de Raad van Commissarissen aan de Ledenraad van de coöperatie

Wij hebben op grond van artikel 28 lid 2 van de statuten, kennis genomen van de geconsolideerde en enkelvoudige balans per 31 december 2019, de geconsolideerde en enkelvoudige winst- en verliesrekening over het boekjaar 2019, het kasstroomoverzicht en de daarbij behorende toelichting die door de Raad van Bestuur is opgemaakt en door KPMG Accountants N.V., zoals vanaf pagina 96 is aangegeven, gecontroleerd en goedgekeurd. Wij stellen u voor deze vast te stellen en de Raad van Bestuur te dechargeren voor het door haar gevoerde beleid.

Hoogeveen, 20 maart 2020
Namens de Raad van Commissarissen

Martin Duvivier, voorzitter
drs. Tjebbe Nabuurs, vicevoorzitter/secretaris
Peter Appel
Freek Wansink
drs. Carin Gorter RA

	Raad van Commissarissen	Audit- en Risicocommissie	Remuneratie-, Selectie- en Benoemingscommissie
Martin Duvivier	Voorzitter	✓	✓
drs. Tjebbe Nabuurs	✓		✓
Peter Appel	✓		
Freek Wansink	✓	✓	Voorzitter
drs. Carin Gorter	✓	Voorzitter	
Aantal vergaderingen 2019	4	6	4

Samenstelling Raad van Commissarissen en haar commissies

Gegevens en nevenfuncties Raad van Commissarissen



Naam **Martin Duvivier (voorzitter)**
 Geboren 25-01-1958
 Benoemd per 2014 (2e termijn)
 Nationaliteit Nederlandse
 (Neven)functies Eigenaar van Gramercy (strategisch marketingadvies), Voorzitter Raad van Commissarissen Loyalis N.V. (beëindigd per 1 mei 2019)



Naam **drs. Tjebbe Nabuurs (vicevoorzitter/secretaris)**
 Geboren 17-01-1971
 Benoemd per 2016 (1e termijn)
 Nationaliteit Nederlandse
 (Neven)functies Directeur en mede-aandeelhouder Nabuurs B.V.



Naam **Peter Appel**
 Geboren 12-07-1963
 Benoemd per 2018 (1e termijn)
 Nationaliteit Nederlandse
 (Neven)functies Directeur grootaandeelhouder/ CEO Peter Appel Holding B.V.



Naam **Freek Wansink**
 Geboren 15-06-1954
 Benoemd per 2014 (2e termijn)
 Nationaliteit Nederlandse
 (Neven)functies Voorzitter Raad van Commissarissen DAS Holding N.V., Lid Raad van Commissarissen en Auditcommissie CED Holding B.V.



Naam **drs. Carin Gorter RA**
 Geboren 21-02-1963
 Benoemd per 2014 (2e termijn)
 Nationaliteit Nederlandse
 (Neven)functies Carin Gorter Advies en Toezicht, Lid Raad van Commissarissen Basic Fit N.V., Voorzitter Auditcommissie Basic Fit N.V., Extern Lid Audit Committee Ministerie van Justitie en Veiligheid, Lid Monitoring Commissie Accountancy (beëindigd per 01-03-2020), Lid Raad van Commissarissen en Auditcommissie TKH Group, Lid Raad van Commissarissen DAS Holding N.V.

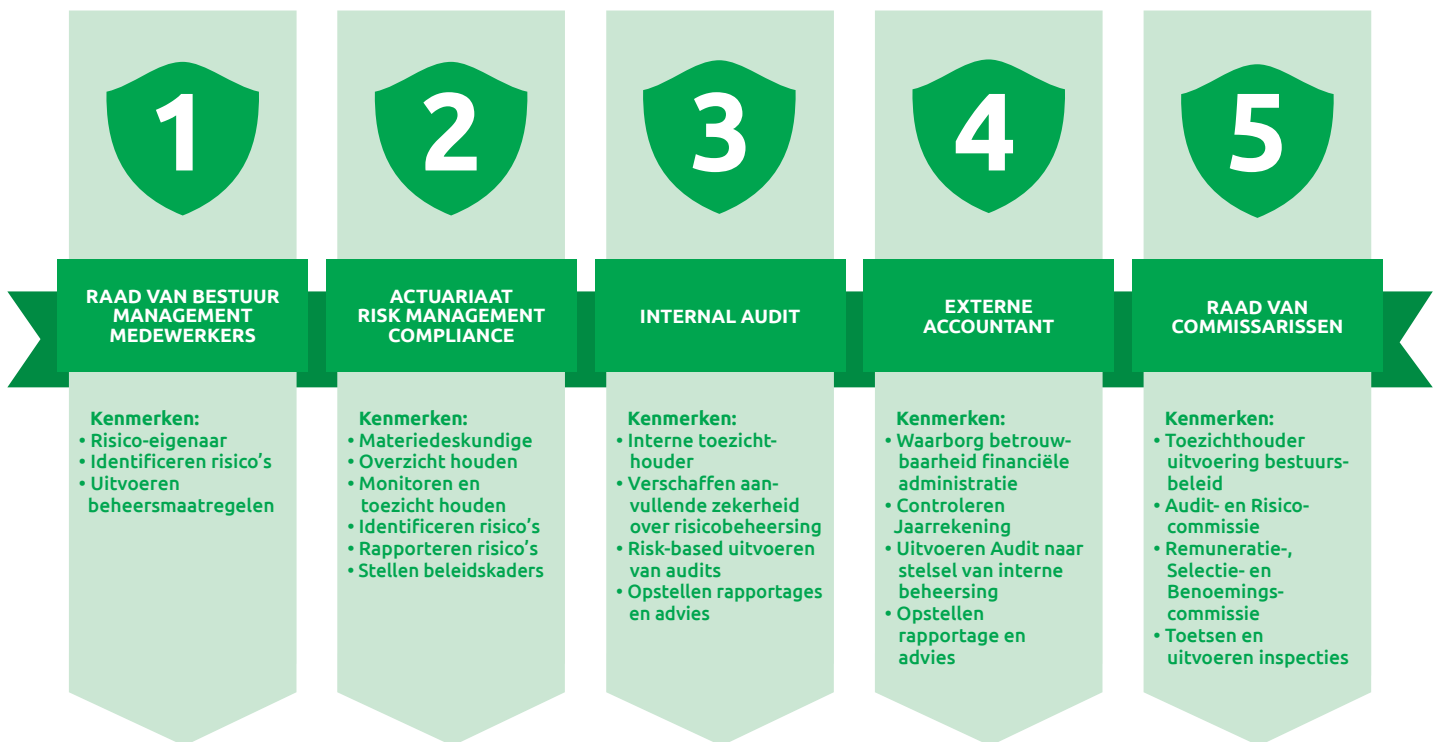
Risico- en kapitaalmanagement

Algemeen

De Raad van Bestuur ziet het beheersen van risico's als een kritische succesfactor voor het bieden van zekerheid gericht op de lange termijn aan zowel verzekerden, medewerkers als aan andere belanghebbenden van TVM. De Raad van Bestuur aanvaardt de volledige verantwoordelijkheid voor de opzet, bestaan en werking van het TVM risicobeheersings- en interne controlesysteem.

Verdedigingslijnies

Het Risk Managementsysteem is beschreven in het Beleidsplan Risk Management en Internal Control. Hierin is vastgelegd dat het risicobeheersings- en interne controlesysteem is opgezet volgens vijf verdedigingslijnies. TVM heeft haar governancestelsel dusdanig ingericht dat het adequaat is in relatie tot de aard, omvang en complexiteit van TVM. Er wordt voldaan aan de scheiding van de verschillende keyfuncties en de scheiding tussen eerste, tweede en derde lijn. De vijf verdedigingslijnies worden hierna toegelicht.



De eerste verdedigingslinie

De eerste verdedigingslinie wordt gevormd door de Raad van Bestuur, het management en de medewerkers. Zij hebben veelvuldig contact met verzekeren van TVM en hun tegenpartijen en zijn de eerst aangewezenen om risico's te signaleren en te beheersen. De leidinggevenden en medewerkers van TVM maken periodiek een inventarisatie van operationele risico's in de processen en van de financiële en strategische risico's. Zij geven in de risico-inventarisatie aan welke risico's zij onderkennen en hoe deze worden geanalyseerd, beheerst, gemonitord en hoe indien nodig wordt bijgestuurd (plan-do-check-act). De risico-inventarisatie leidt tot beheersmaatregelen en managementacties.

Jaarlijks dienen alle managers (proces- dan wel beleids-eigenaren) schriftelijk te verklaren dat het Risk Management framework en de minimumeisen aan controls zoals opgesteld in alle beleidsstukken voldoende zijn geadapteerd en geïmplementeerd. De uitkomsten van de control testing zijn een verplicht onderdeel van deze verklaring. Alle afwijkingen moeten worden toegelicht, eventueel voorzien van aanvullende acties. In 2019 is opnieuw een In Control Statement afgegeven.

De Raad van Bestuur concludeert dat er geen (netto) risico's zijn die een wezenlijke bedreiging vormen voor TVM. Voor alle gevonden risico's zijn afdoende beheersmaatregelen ingesteld. Er is per categorie een beperkt aantal uitzonderingen hierop. Het (netto) niveau van deze risico's is in enige mate hoger dan gewenst. Dit betreffen risico's op het gebied van disruptives, toenemende digitalisering, interne automatisering en processen, grote schades, cybercriminaliteit, antisectie, fraude en data" voldoende en noodzakelijk.

De tweede verdedigingslinie

De tweede verdedigingslinie wordt gevormd door Compliance, Risk Management en de Actuariële Functie. Deze functies zijn onafhankelijk gepositioneerd en ondersteunen de organisatie bij het effectief uitvoeren van het risicomanagement. Dit gebeurt aan de hand van een Risk Management en Internal Control framework. De uitgangspunten en opzet van dit framework zijn vastgelegd in het Beleidsplan Risk Management en Internal Control. De drie tweedelijns keyfuncties rapporteren elk kwartaal aan de Raad van Bestuur en de Audit- en Risicocommissie over hun werkzaamheden. De Risk Managementstrategie van TVM bestaat uit het identificeren, beheersen en monitoren van risico's op alle niveaus (strategisch, tactisch en operationeel) en op alle Risk Managementgebieden (de categorieën strategisch, operationeel en financieel) vanuit een integrale aanpak. Deze aanpak is gebaseerd op de COSO-methodiek. Er wordt gebruik gemaakt van diverse methodieken zoals Strategische Risk Assessments (SRA), Risk en Control Self Assessments (RCSA),

Change Risk Assessments, Systematische Integriteit Risico Analyse (SIRA) en de Own Risk and Solvency Assessment (ORSA). Vanuit deze integrale aanpak is het Risk Management en Internal Control-framework opgezet. Het ziet erop toe dat TVM integraal haar risico's beheerst, aantoonbaar in control is over haar bedrijfsvoering, dat risico's weloverwogen worden genomen en dat zij in staat is hierover volledig, tijdig en juist te rapporteren. De risico-inventarisaties op strategisch gebied hebben als doel het onafhankelijk inventariseren en meten van risico's die strategische doelstellingen bedreigen. De inventarisatie stelt de Raad van Bestuur in staat te beslissen welke (aanvullende) beheersmaatregelen genomen moeten worden. De inventarisatie verbindt de risico's van TVM aan de strategie, zodanig dat deze indien nodig bijgesteld kan worden. De doelstelling van het Risk Management en Internal Control beleid is om een optimale balans te realiseren tussen groei, resultaat en gerelateerde risico's en daarbij op effectieve en efficiënte wijze middelen in te zetten om de ondernemingsdoelstellingen te realiseren.

De derde verdedigingslinie

De Internal Audit Functie is de derde verdedigingslinie. Het primaire doel van de Internal Audit Functie is het geven van aanvullende zekerheid aan de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen van TVM over de mate waarin de risico's, die de doelstellingen van TVM bedreigen, worden beheerst en het geven van advies (vanuit haar natuurlijke adviesfunctie) ter verbetering van de processen binnen TVM. De Internal Audit Functie helpt TVM haar doelstellingen te realiseren door met een systematische en gedisciplineerde aanpak gevraagd en ongevraagd audits uit te voeren en te rapporteren over mogelijke verbeterpunten. De Internal Audit Functie is onafhankelijk gepositioneerd en rapporteert hiërarchisch aan de CEO. Daarnaast heeft de Internal Audit Functie een functionele rapportagelijns (en escalatiemogelijkheid) naar de Audit- en Risicocommissie.

De Internal Audit Functie werkt op basis van een door de Raad van Bestuur en Raad van Commissarissen (na een positief advies van de Audit- en Risicocommissie) goedgekeurd auditjaarplan. De Internal Audit Functie legt elk kwartaal verantwoording af aan de Raad van Bestuur en de Audit- en Risicocommissie over haar werkzaamheden. Tevens vindt periodieke afstemming plaats met diverse externe stakeholders, waaronder de externe accountant en De Nederlandsche Bank.

De vierde verdedigingslinie

De vierde linie wordt gevormd door de externe accountant. De werkzaamheden van de accountant zijn primair gericht op het beoordelen en toetsen van de opzet, het bestaan en de werking van de interne beheersingsmaatregelen van de belangrijkste bedrijfsprocessen, om te komen tot een oordeel



'Binnen een bedrijf vormen schades een kostenpost. Dit kan gedeeltelijk een gevolg zijn van de groei die een bedrijf doormaakt. Samen met de klant bekijken we met welk schadepreventiebeleid deze kosten kunnen worden beheerst. Met de Cornelissen Groep hebben we na de inventarisatie een aantal initiatieven en concrete acties opgezet, zoals de selectie van nieuwe mentorchauffeurs die worden opgeleid, de organisatie van informatie- en voorlichtingsbijeenkomsten en het opzetten van een nieuwe schaderapportage. Een stuurgroep evalueert periodiek de acties. Op deze manier werken we samen met de klant aan de beheersing van de schadelast en daarmee gepaarde kosten.'

ANNEMARIE MIDDELKOOP
adviseur preventie en risicobeheer

over de betrouwbaarheid van de jaarrekening. Een doelstelling van de interne beheersing is dat onder andere gewaarborgd dient te zijn dat de financiële administratie, die de basis is voor de financiële verslaggeving en besluitvorming, voldoende betrouwbaar en actueel is voor het nemen van verantwoorde managementbeslissingen.

De vijfde verdedigingslinie

De vijfde linie wordt gevormd door de Raad van Commissarissen. De Raad van Commissarissen heeft de taak om toezicht te houden op het beleid van de Raad van Bestuur en op de algemene gang van zaken bij TVM. De Raad van Commissarissen kent een Audit- en Risicocommissie, een Remuneratie-, Selectie- en Benoemingscommissie.

Risk Management en Internal Control beleid

TVM heeft haar overkoepelende Risk Management en Internal Control beleid vormgegeven door middel van de tweedelijnsfuncties Compliance, Risk Management, Actuariële Functie, een Financial en een Operational Sub Committee en een Risk Committee.

De Compliance Functie is gericht op integriteit en de daarmee samenhangende reputatie van TVM (inclusief de medewerkers van TVM). Dit ter waarborging van de integriteit van de Raad van Bestuur, de managers en overige medewerkers van de organisatie. Tevens is de Compliance Functie gericht op het bevorderen van en (doen) toezien op de naleving (naar letter en geest) van relevante wetten, regels en normen.

De Risk Management Functie is gericht op het signaleren en meten van risico's en het oordelen over deze risico's ten behoeve van de Raad van Bestuur en het management. Zij signaleert afwijkingen van het gewenste risicoprofiel. Voor de beheersing van de risico's binnen dit profiel monitort zij de opvolging van de beheersmaatregelen. Daarnaast faciliteert de Risk Management Functie de eigenaren van de risico's bij risico-inventarisaties en in het beheersen van de risico's. De Risk Management Functie wordt uitgevoerd door de manager Risk Management.

De Actuariële Functie heeft als doelstelling te oordelen en te rapporteren over de toereikendheid van de technische voorzieningen, te adviseren over de adequaatheid van de herverzekeringen en te adviseren over de gedragslijn voor het aangaan van verzekeringstechnische verplichtingen. Dit omvat een beoordeling van de toegepaste methodologie, instrumenten die worden gebruikt, volledigheid en juistheid van de gegevens die worden gebruikt en herverzekeringsregelingen. Voorts draagt de Actuariële Functie bij aan de prijsstelling methodologie, ORSA en aan het standaard model.

Voor alle tweedelijnsfuncties geldt dat de organisatorische inbedding van deze functies zodanig is dat zij objectief en onafhankelijk hun taken kunnen uitvoeren. Dit betekent in ieder geval dat zij zonder invloed van andere functies haar bevindingen rechtstreeks kunnen rapporteren aan de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen. Daarmee beschikken de tweedelijnsfuncties over de nodige bevoegdheid, middelen en operationele zelfstandigheid om hun taken te verrichten.

Doelstelling van het Risk Management- en Internal Control-beleid is om door middel van integrale samenwerking van de tweede lijn het risicobeheersing- en interne controlesysteem van TVM te borgen zodat alle risico's in beeld zijn, verbanden worden gesignaleerd, risico's worden geminimaliseerd, kansen ten volle kunnen worden benut en alle door het management gestelde doelen zo goed mogelijk nagestreefd kunnen worden.

TVM kent een Risk Committee dat het geheel aan risico's binnen de verzekeraar overziet en de consistentie van het risicobeheer bewaakt. Er zijn twee Risk Sub Committees, namelijk een Operational Sub Committee, waar operationele risico's worden geïnventariseerd en besproken en een Financial Sub Committee, waar financiële risico's worden geïnventariseerd en besproken. De uitkomsten uit deze subcommittees worden gerapporteerd aan het Risk Committee. In het Risk Committee worden tevens de strategische risico's geïnventariseerd en besproken. De uitkomsten uit het Risk Committee worden gerapporteerd aan de Raad van Bestuur en aan de Audit- en Risicocommissie. De committees kennen een evenwichtige bezetting van eerste, tweede en derde lijn.

Het Risk Committee is verantwoordelijk voor de coördinatie van het ORSA-proces en de ORSA-rapportage en voor risico-inventarisaties. Om te oordelen over het actuele risicoprofiel wordt gebruik gemaakt van de risk appetite. Key risks zijn opgenomen in het Risk Dashboard gevuld met Key Risk Indicators (KRI's). De diverse KRI's voor elk van de risicogebieden worden op maand- of kwartaalbasis gemeten en geven gezamenlijk een beeld van het risicoprofiel van TVM. Met dit dashboard worden continu de key risks gevolgd. Het doel is mede in staat te zijn tussentijds de solvabiliteitseis 'Solvency Capital Requirement' (SCR) in te schatten. Ook kunnen afwijkingen worden gesignaleerd in het risicoprofiel, welke een (ORSA-) trigger kunnen zijn voor het gedetailleerd berekenen van de SCR. Per risico en per KRI is een verantwoordelijke aangewezen. Indien een KRI de tolerantiegrens overschrijdt, geeft de verantwoordelijke aan welke acties worden belegd om het risicoprofiel weer op het gewenste niveau te krijgen. Afwijkingen van het gewenste profiel worden door het Risk Committee aan de Raad van Bestuur gerapporteerd, die vervolgens de Raad van Commissarissen informeert.

De uitvoering van de Risk Management Functie is onderworpen aan een onafhankelijke toetsing door de Internal Audit Functie. Deze toetsing heeft mede tot doel de werking van de keyfuncties vast te stellen en een onaanvaardbare vermenging van uitvoerende en toezichthoudende taken van de functies te voorkomen.

Risk appetite

Om te oordelen over het actuele risicoprofiel, wordt gebruik gemaakt van de risk appetite. TVM heeft als onderdeel van het Beleidsplan Risk Management en Internal Control haar risk appetite geformuleerd. De risk appetite is het niveau van risico dat TVM bereid is te nemen om haar doelstellingen te verwezenlijken.

De risk appetite is vastgelegd als een grenswaarde en wordt vastgelegd in het 'Risk Appetite Statement'. Dit is opgebouwd rondom het onderstaande Risk Appetite framework. Het Risk Appetite framework is gebaseerd op de missie, visie, kernwaarden en TVM Risk Universe. Naast het Risk Appetite Statement is er een 'Intern Normenkader' waarin risicovoorkeur en normen op detailniveau zijn opgenomen. Dit wordt gebruikt in de dagelijkse sturing en in het risk dashboard.

Het Risk Appetite Statement wordt in concept opgesteld door het Risk Committee, ter ondersteuning van de Raad van Bestuur. Het Risk Committee adviseert hiermee de Raad van Bestuur over mogelijke risicomaatstaven en relevante risicolimieten. Het Risk Appetite Statement is het mandaat waarbinnen de Raad van Bestuur de vrijheid heeft beleidskeuzes te maken om invulling te geven aan de strategie. De Raad van Commissarissen keurt vooraf het Risk Appetite Statement goed en beoordeelt achteraf of de door de Raad van Bestuur aangegane risico's passen binnen de risk appetite.

Het Risk Committee signaleert voorgenomen beleidskeuzes die buiten de risk appetite vallen en rapporteert deze aan de Raad van Bestuur, waarbij een escalatielijn is ingericht naar de Raad van Commissarissen. Een belangrijke maatstaf voor de risk appetite is het budget dat beschikbaar wordt gesteld aan de belangrijkste risico's. TVM maakt hiervoor onderscheid naar het verzekeringstechnisch risico en het marktrisico. Deze budgetten worden jaarlijks vastgesteld en geven het bedrag weer dat TVM bereid is maximaal eens in de 200 jaar te verliezen. Hierbij is aansluiting gezocht bij het standaardmodel van Solvency II. De omvang van deze risicobudgetten is een uitgangspunt voor het bepalen van het herverzekeringsbeleid en het beleggingsbeleid. Het resterende kapitaal dient voor het afdekken van overige risico's en voor de continuïteit van TVM op lange termijn, passend bij de coöperatieve gedachte. De risicobudgetten zijn vastgelegd in het kapitaalbeleid en zijn zodanig vastgesteld dat de streefwaarde van de solvabiliteit niet in gevaar komt.

De risk appetite is geen statisch gegeven. Zoals jaarlijks de strategie bijgesteld kan worden, verandert ook de risicobereidheid. Ten minste jaarlijks wordt de risk appetite beoordeeld en zo nodig opnieuw vastgesteld. Aanpassing van de risk appetite behoeft goedkeuring door de Raad van Commissarissen.

Risicobeheersing door middel van de ORSA

Een belangrijk instrument voor risicobeheersing is de ORSA. De jaarlijkse ORSA is een belangrijk onderdeel dat veel elementen uit het Risk Management en Internal Control framework samenbrengt. De ORSA verwijst zowel naar een proces (het 'ORSA-proces') als naar de rapportage daarover (de 'ORSA-rapportage'). Bij het uitvoeren van een ORSA, de eigen beoordeling van risico en solvabiliteit, neemt de Raad van Bestuur de verantwoordelijkheid om risico, kapitaal en rendement gezamenlijk te beschouwen in de context van de eigen bedrijfsstrategie voor de bedrijfsplanperiode.

Het ORSA-proces resulteert in een reeks analyses, stellingen en verslagen die tezamen een cyclus vormen. De uitkomsten zijn van invloed op het vertrekpunt: de eigen risicoperceptie van TVM wordt gelinked aan de business strategie, die hierop zo nodig kan worden bijgesteld.

TVM doorloopt het ORSA-proces in negen stappen:

1. opstellen of bevestigen missie en visie;
2. opstellen of bevestigen Risk Appetite Statement;
3. beoordelen standaardmodel voor de solvabiliteitseis SCR;
4. opstellen of bevestigen strategie en doelstellingen;
5. uitvoeren risico-inventarisatie;
6. opstellen scenario's, (reverse) stresstesten en managementacties;
7. vaststellen kapitaalbehoefte en financiering;
8. herbeoordelen strategie en monitoring van de kapitaal- en voorzieningenvereisten;
9. opstellen van de hoofd ORSA-rapportage.

In dit onderdeel van het verslag worden de belangrijkste onderdelen uit de ORSA toegelicht.

5. Uitvoeren risico-inventarisatie

TVM voert periodiek risico-inventarisaties uit aan de hand van de Risk Managementcyclus. De inventarisaties stellen de Raad van Bestuur en het management in staat te beslissen welke (aanvullende) beheersmaatregelen genomen moeten worden. In 2019 heeft TVM opnieuw een challenge georganiseerd van haar strategie en de strategische risico's door drie externe deskundigen op het gebied van medewerkers en cultuur, data en klantrisico's met als doel een verdere aanscherping van strategie en strategische risico's. In aanvulling daarop vinden voortdurend risico-inventarisaties plaats op operationeel en financieel gebied.

De inventarisatie geeft per risico een kans en een impact, op een vooraf vastgestelde schaal en waar nodig worden aanvullende beheersmaatregelen ingesteld. Naast de risico's van de primaire en ondersteunende processen, worden de financiële en ICT-risico's geanalyseerd en wordt beoordeeld of de getroffen maatregelen toereikend zijn. Voor de ICT-omgeving worden de risico's jaarlijks beoordeeld.

In samenspraak met gespecialiseerde partijen wordt beoordeeld of alle risico's in beeld zijn en of de genomen maatregelen toereikend zijn. Gesignaleerde risico's worden waar mogelijk continu gemonitord met specialistische tools.

6. Opstellen scenario's, (reverse) stresstesten en managementacties

Onderdeel van de ORSA is het opstellen van scenario's en (reverse) stresstesten. Scenarioanalyse is een techniek voor het inschatten van de impact van een combinatie van factoren en risico's op het realiseren van de strategie, waarbij stresstesten een extreme vorm van scenarioanalyse zijn. Stresstesten moeten zwaar genoeg zijn om de grenzen van de SCR/MCR (Minimal Capital Requirement) te overschrijden. De scenario's moeten dynamisch en toekomstgericht zijn en het gelijktijdig optreden van gebeurtenissen en risico's in zich hebben. De plausibiliteit van bestaande en toekomstige risicomitigatie wordt in elk scenario beoordeeld. Het basisscenario is de uitkomst van het middellangetermijn planningsproces, de TVM-budgetcyclus, die een periode van drie jaar beslaat. In dit proces wordt de meerjarenbegroting opgesteld. Alternatieve scenario's worden samengesteld uit een aantal key risks uit de diverse risico-inventarisaties. Elk scenario gaat uit van het basisscenario, waar zich echter meerdere risico's manifesteren. Het Risk Committee stelt de scenario's op, als voorstel aan de Raad van Bestuur die deze goedkeurt. De Financial Risk manager bepaalt de impact op de balans en resultatenrekening per scenario, waar mogelijk kwantitatief met behulp van simulatietechnieken.

Reverse stresstesten worden gebruikt om te onderzoeken wat er moet gebeuren om het voortbestaan van TVM te bedreigen. Reverse stresstesten bestaan uit het analyseren van een scenario of combinatie van scenario's waarin zich risico's

manifesteren die het voortbestaan van TVM bedreigen, als ook het inschatten van de waarschijnlijkheid van de realisatie van zulke scenario's. TVM combineert in haar scenario's de genoemde key risks en andere ontwikkelingen zoals een Brexit, klimaatrisico of een beurscrash.

7. Kapitaalbeleid

Als onderdeel van de ORSA wordt het kapitaalbeleid geactualiseerd. Dit beleidsdocument geeft aan hoe TVM omgaat met haar kapitaal, welke visie TVM heeft op kapitaal, hoe het kapitaalbeleid wordt gemonitord en hoe TVM wil voldoen aan de eisen die aan de hoogte van het kapitaal worden gesteld. TVM heeft daarnaast een interne kapitaalbeleid geformuleerd. Voor de entiteit TVM verzekeringen N.V. streeft TVM een solvabiliteitsratio (SCR) na van 175%, berekend volgens het standaardmodel van Solvency II. Ultimo 2019 bedraagt de SCR van de TVM groep 268%.

Op groepsniveau wordt gestreefd naar ten minste 200%. Het Risk Committee beoordeelt of het kapitaalbeleid voldoende actueel is, gezien de uitkomsten van het ORSA-proces, waarna de Raad van Bestuur dit bevestigt. De Raad van Commissarissen en de Ledenraad verlenen goedkeuring aan het kapitaalbeleid. De huidige solvabiliteit op Solvency II-grondslagen vormt geen aanleiding tot maatregelen in het kader van het kapitaalbeleid.

Afhankelijk van de ontwikkeling van de solvabiliteit, heeft TVM maatregelen geformuleerd. Voor scenario's waarin de aanwezige solvabiliteit onvoldoende dreigt te worden, geeft het kapitaalbeleid aan welke mogelijkheden TVM heeft om de solvabiliteit te herstellen. Er kan onderscheid worden gemaakt naar (a) mogelijkheden die het aanwezige kapitaal versterken en naar (b) mogelijkheden die de solvabiliteitseis verlagen door het verminderen van risico's.

a. Kapitaalversterking

De middelen om kapitaal te genereren zijn beperkt. Kapitaalversterking is voor TVM groep mogelijk op directe en indirecte wijze. Als directe wijze ziet TVM de uitgifte van nieuwe participaties, van schuldbrieven en van aandelen.



Als indirecte wijze ziet TVM kostenverlaging, schadebeperking en het doorvoeren van een premie-aanpassing. Indirecte kapitaalversterking heeft maar beperkt effect en werkt vertraagd. Van de directe methoden ligt het uitgeven van schuldbrieven het meest voor de hand. Dit is effectief, behoeft geen aanpassing van de statuten van de coöperatie en doet de zeggenschap van de leden in de verzekeringsactiviteiten minder verwateren dan het uitgeven van nieuwe aandelen in de verzekeraar.

Op het niveau van TVM verzekeringen N.V. is directe kapitaalversterking mogelijk middels een kapitaalinjectie vanuit Coöperatie TVM U.A. Eind 2019 heeft er een kapitaalstorting vanuit de Coöperatie naar TVM verzekeringen N.V. plaatsgevonden teneinde de SCR van TVM verzekeringen N.V. op een aanvaardbaar niveau te houden. De coöperatie garandeert volgens een bestuursbesluit de solvabiliteit van de verzekeringsentiteit op een niveau van ten minste 150% van de Solvency II-kapitaalseis, door middel van een bijstortgarantie. Daarnaast stelt de coöperatie zich aansprakelijk voor de uit rechtshandelingen voortvloeiende schulden van de verzekeringsentiteit (403-verklaring).

b. Risico's verminderen

De solvabiliteitsratio kan ook verbeterd worden door risico's te verminderen. De solvabiliteitseis neemt hierdoor af, waardoor de solvabiliteitsratio verbetert. Onderscheid wordt gemaakt naar het verminderen van marktrisico en verzekeringstechnisch risico. Deze risico's vertegenwoordigen samen het overgrote deel van de solvabiliteitseis. Om het marktrisico te verminderen, kunnen de beleggingen in vastgoed, in vastrentende waarden en in aandelen worden herbelegd in beleggingen met een lager risico zoals euro-staatsobligaties. Het valutarisico kan hiermee eveneens fors worden verlaagd en kan met valutatermijncontracten verder worden teruggebracht. Het verzekeringstechnisch risico kan verminderd worden door herverzekering uit te breiden of door het afstoten van bepaalde verzekeringsactiviteiten.

Het meest voor de hand liggend is het reduceren van marktrisico's. Hierbij blijft TVM zelf in control van haar kernactiviteit verzekeren. Deze maatregel is sneller en effectiever dan het afstoten van verzekeringstechnisch risico door herverzekering uit te breiden of portefeuilles af te stoten.

TVM heeft een aantal grenzen gedefinieerd voor de solvabiliteitsratio, waarbij bij overschrijding ('trigger event') acties worden ingezet om de solvabiliteitsratio te herstellen. Indien de solvabiliteitsratio zich boven de streefwaarde bevindt, zijn geen maatregelen nodig. Indien de solvabiliteitsratio onder de streefwaarde zakt, is indirecte

kapitaalversterking vereist. Daalt de solvabiliteitsratio onder een volgende grens, dan is aanvullend vastgelegd dat het beleggingsprofiel wordt aangepast.

Neemt de solvabiliteitsratio desondanks verder af, dan wordt de herverzekering dermate uitgebreid dat de solvabiliteitsratio zich naar de streefwaarde begeeft. Directe kapitaalversterking is vereist indien de solvabiliteitsratio onder de wettelijke norm komt.

8. Herbeoordelen strategie en monitoring van de kapitaals- en voorzieningvereisten

Na het doorlopen van de voorgaande ORSA-stappen, herbeoordeelt het Risk Committee de strategie. Deze beoordeling wordt vastgelegd en aan de Raad van Bestuur voorgelegd. De Raad van Bestuur besluit tot het eventueel aanpassen van de strategie, die dient te worden goedgekeurd door de Raad van Commissarissen.

TVM dient continu te voldoen aan de kapitaalsvereisten alsmede de eisen voor de technische voorziening en dient dit te monitoren. De afdeling Risk Management rapporteert daartoe in de kwartaalrapportage over het risicoprofiel. Aan de hand van KRI's wordt bepaald of op dat moment wordt voldaan aan de kapitaalseisen en de aansluiting bij het risicoprofiel. Tevens wordt aangegeven of Risk Management voorziet dat het risicoprofiel op korte termijn zal wijzigen. Daarnaast worden de twee belangrijkste bronnen van risico (markt- en verzekeringstechnisch) nauwlettend gevolgd in afzonderlijke rapportages. Tenslotte wegen de Raad van Bestuur en het management bij besluiten in hun bedrijfsvoering af, of met een besluit een materieel risico wordt aangegaan. Als dit het geval is, beslist het Risk Committee of het ORSA-proces doorlopen dient te worden. Hiervoor heeft TVM het ad hoc-ORSA-proces ingericht. De afweging of met een besluit een materieel risico wordt aangegaan, wordt beoordeeld door Risk Management.

Significante en materiële risico's

TVM berekent de hoogte van haar risico's met behulp van het standaardmodel van Solvency II. TVM wil met een zeer hoge mate van zekerheid solvabel zijn en in de toekomst solvabel blijven, zodat intern wordt gestreefd naar een solvabiliteitsniveau van ten minste 200% van de SCR, gebaseerd op het standaardmodel. De risicocategorieën marktrisico en verzekeringstechnisch risico vormen samen met circa 95% de grootste componenten van de kapitaalseis SCR.

De wijze waarop deze risico's zijn meegenomen in de solvabiliteitsbehoefte, staat beschreven op pagina 78.

A photograph of two men standing in front of a green Volvo truck. The truck has a large orange banner across the front with the text 'oegema transport' in white. The man on the left is holding a clipboard and looking towards the camera. The man on the right is smiling and looking towards the camera. The truck's grille features the Volvo logo and the text 'VOLVO' and 'FH'.

oegema
transport

'TVM volgt haar klanten zoveel mogelijk in het buitenland. Ook daar wil TVM haar klanten van een goede service voorzien. Dit doen we via de begeleiding bij de totstandkoming van contracten, het beheer ervan en het verlenen van hulp bij schade. TVM international desk werkt sinds lange tijd samen met Oegema Transport en haar lokale vestiging in Tsjechië. Door de jaren heen is hier een vertrouwensrelatie ontstaan. Vanuit wet- en regelgeving verloopt het contact met logistiek manager Erwin Jacobs van de vestiging in Dedemsvaart.'

MIQUEL-JAIMIE PUNTER
accountcoördinator

v.l.n.r.: Erwin Jacobs van Oegema Transport (logistiek manager)
en Miquel-jaimie Punter (accountcoördinator)



'Elke gast die bij TVM op bezoek komt, krijgt een warm welkom. De persoonlijke benadering vinden we belangrijk en staat bij ons voorop. Dat begint bijkomst met een kop koffie en een magazine aan de bezoekerstafel tot en met het wensen van een veilige terugreis bij vertrek. Regelmatig horen we: "Het is altijd fijn als we bij TVM binnenkomen." Door het contact met alle afdelingen zijn we, de drie receptionistes, een spin-in-het-web binnen onze organisatie.'

ANITA LUCHIES
receptioniste

Corporate Governance

Corporate Governance gaat over besturen, beheersen, verantwoordelijkheid, zeggenschap en over verantwoording en toezicht. Integriteit en transparantie spelen hierbij een belangrijke rol. TVM heeft haar organisatie zodanig ingericht dat hieraan optimaal invulling wordt gegeven.

Coöperatie TVM U.A. staat aan het hoofd van de TVM groep, waarvan Nederlandse zakelijke verzekeren van TVM verzekeringen N.V. lid kunnen zijn. Via de Ledenraad hebben de leden inspraak in het beleid van TVM. De Ledenraad vormt een evenwichtige afspiegeling van het ledenbestand en vormt een klankbord voor de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen bij het ontwikkelen van de strategie en het beleid van TVM. De Ledenraad ziet toe op effectief bestuur en toezicht en verleent decharge voor het beleid van de Raad van Bestuur en het toezicht van de Raad van Commissarissen. Tevens verleent de Ledenraad goedkeuring aan de jaarrekening, benoemt een deel van de leden van de Raad van Bestuur, een deel van de Raad van Commissarissen en benoemt zij de externe accountant. Tot slot verleent de Ledenraad goedkeuring aan wijzigingen in de Statuten, wijzigingen in de profielschets van de Raad van Commissarissen en aan het kapitaalbeleid.

De Raad van Commissarissen ziet er op toe dat de uitvoering van het bestuursbeleid strookt met de strategie en vastgestelde en goedgekeurde beleidsplannen en beleidsuitgangspunten. De Raad van Commissarissen maakt afspraken met de Raad van Bestuur over de ijkpunten die door de Raad van Commissarissen worden gehanteerd. De Raad van Commissarissen toetst of de Raad van Bestuur bij haar beleidsvorming en de uitvoering van haar bestuurstaken oog houdt voor het belang van TVM in relatie tot haar (maatschappelijke) functie en een zorgvuldige en evenwichtige afweging heeft gemaakt van de belangen van allen die bij TVM betrokken zijn. Bij haar toezicht besteedt de Raad van Commissarissen bijzondere aandacht aan het risicobeheer van de verzekeraar en verleent zij goedkeuring aan de risk appetite, het kapitaal-, het beleggings-, het herverzekerings- en het beloningsbeleid. De Raad van Commissarissen ziet er door middel van het daarvoor vastgesteld beloningsbeleid op toe dat is voldaan aan de eisen die gelden met betrekking tot beheerst beloningsbeleid. Er zijn twee commissies verbonden aan de Raad van Commissarissen: de Audit- en Risicocommissie en de Remuneratie-, Selectie- en Benoemingscommissie. De Raad van Bestuur draagt eindverantwoordelijkheid voor de strategie van TVM en haar bedrijfsactiviteiten.

TVM onderschrijft met haar strategie de Corporate Governance Code, zoals van toepassing vanaf 2017. TVM wil duurzaam handelen en richt zich daarom bij het uitoefenen van de taken op de cultuur en langetermijnwaardecreatie. TVM doet dit door onderliggend aan haar strategie kansen en risico's in kaart te brengen en met behulp van risicomanagement haar risico's te beheersen en kansen te benutten. Dit alles binnen de door TVM gestelde kaders van risicobereidheid. TVM neemt hierin de belangen van alle stakeholders mee. De Raad van Commissarissen heeft een prominente rol in de totstandkoming van de langetermijnwaardecreatie, visie en strategie van TVM. De verantwoording van de uitgangspunten van de Corporate Governance Code zijn op de website gepubliceerd. De Corporate Governance Code bevat zowel principes als concrete bepalingen die de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen tegenover elkaar en tegenover de aandeelhoudersvergadering, in het geval van TVM de Ledenraad, de toezichthouders en de maatschappij in acht moeten nemen. De principes kunnen worden opgevat als moderne en inmiddels breed gedragen algemene opvattingen over goede corporate governance. TVM sluit zoveel mogelijk aan bij de best practice-bepalingen. TVM wijkt op sommige bepalingen af van de Nederlandse Corporate Governance Code. Deze afwijkingen zijn gepubliceerd op de website van TVM.

In het kader van de Corporate Governance Code beschikt TVM over een diversiteitsbeleid voor de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen. De doelstellingen van dit beleid zijn een evenwichtige verdeling van verschillende leeftijden, minimumbezetting in beide organen door 30% vrouw, een evenwichtige verdeling van expertise, beroepservaring en geschiktheid door kennis van de financiële sector, cultuur en maatschappelijke omgeving van de belangrijkste markten van TVM, kennis van de transport- en vervoerssector en financiële en verzekeringstechnische kennis en deskundigheid op het gebied van ICT, technologische innovatie en nieuwe businessmodellen. Deze beleidsuitgangspunten worden toegepast op het moment dat er in-, door- of uitstroom is binnen de Raad van Bestuur of Raad van Commissarissen. Het percentage vrouwen is 20% bij de Raad van Commissarissen en 25% bij de Raad van Bestuur. Het streven blijft 30% conform beleid. Er is een evenwichtige verdeling bereikt in deskundigheid waarbij ook voorzien is in deskundigheid op het gebied van ICT en technologische innovatie. Voor een evenwichtige verdeling van verschillende leeftijden is een langere periode nodig.





2

Jaarrekening 2019



Coöperatie TVM U.A., Hoogeveen

2.1 Geconsolideerde balans per 31 december 2019

Activa (in duizenden euro's)

		31 december 2019	31 december 2018
	<i>noot</i>		
Immateriële activa	1		
<i>Kosten van ontwikkeling</i>		8.002	7.079
Beleggingen	2		
<i>Terreinen en gebouwen</i>		<u>12.675</u>	<u>15.800</u>
<i>Overige financiële beleggingen</i>			
Aandelen		497.514	438.775
Obligaties		179.223	186.060
Vorderingen uit andere leningen		<u>10.533</u>	<u>6.417</u>
		<u>687.270</u>	<u>631.252</u>
		699.945	647.052
Vorderingen	3		
Vorderingen uit directe verzekering op verzekeringnemers		30.590	24.946
Vordering uit herverzekering		2.842	268
Overige vorderingen		10.172	12.834
Afgeleide financiële instrumenten		<u>610</u>	<u>1.379</u>
		44.214	39.427
Overige activa	4		
Materiële vaste activa		5.509	5.737
Liquide middelen		<u>13.013</u>	<u>17.331</u>
		18.522	23.068
Overlopende activa			
Overige overlopende activa		<u>3.819</u>	<u>2.758</u>
Totaal		<u>774.502</u>	<u>719.384</u>

Passiva (in duizenden euro's)

		31 december 2019	31 december 2018
	<i>noot</i>		
Eigen vermogen	5	412.129	375.666
Technische voorzieningen	6		
<i>Voor niet verdiende premies en lopende risico's</i>			
Bruto		10.740	13.135
Herverzekeringsdeel		-	-
		<u>10.740</u>	<u>13.135</u>
<i>Voor te betalen schaden</i>			
Bruto		301.097	283.322
Herverzekeringsdeel		-27.984	-19.865
		<u>273.113</u>	<u>263.457</u>
<i>Overige technische voorzieningen</i>		<u>118</u>	<u>159</u>
		283.971	276.751
Voorzieningen	7		
Voor pensioenen		1.511	1.424
Voor belastingen		45.409	34.494
Overige		<u>1.486</u>	<u>1.459</u>
		48.406	37.377
Schulden	8		
Schulden uit directe verzekering		5.016	3.918
Overige schulden		20.383	21.536
Afgeleide financiële instrumenten		<u>279</u>	<u>109</u>
		25.678	25.563
Overlopende passiva	9	<u>4.318</u>	<u>4.027</u>
Totaal		<u>774.502</u>	<u>719.384</u>

Coöperatie TVM U.A., Hoogeveen

2.2 Geconsolideerde winst- en verliesrekening over 2019

Technische rekening schadeverzekering (in duizenden euro's)

		2019	2018
	<i>noot</i>		
Verdiende premies eigen rekening	10		
Premies			
Bruto		297.159	262.757
Uitgaande herverzekeringspremies		<u>-6.611</u>	<u>-5.888</u>
		290.548	256.869
Wijziging technische voorzieningen niet verdiende premies en lopende risico's			
Bruto		2.395	661
Aandeel herverzekeraars		<u>-</u>	<u>-</u>
		<u>2.395</u>	<u>661</u>
		292.943	257.530
Toegerekende opbrengst uit beleggingen	11	4.990	4.689
Schaden eigen rekening	12		
Schaden			
Bruto		-230.591	-215.791
Aandeel herverzekeraars		<u>3.381</u>	<u>907</u>
		-227.210	-214.884
Wijziging voorziening voor te betalen schaden			
Bruto		-17.775	6.358
Aandeel herverzekeraars		<u>8.119</u>	<u>3.257</u>
		<u>-9.656</u>	<u>9.615</u>
		-236.866	-205.269
Wijziging overige technische voorziening eigen rekening			
		-	-
Bedrijfskosten	13		
Beheers- en personeelskosten; afschrijvingen bedrijfsmiddelen		-39.311	-37.970
Provisies en opbrengst diensten		2.794	2.795
Administratiekostenvergoedingen		<u>-18.262</u>	<u>-15.931</u>
		-54.779	-51.106
Overige technische lasten eigen rekening	14	<u>-7.492</u>	<u>-8.487</u>
Resultaat technische rekening schadeverzekering	15	<u>-1.204</u>	<u>-2.643</u>

Niet-technische rekening (in duizenden euro's)

		2019	2018
	<i>noot</i>		
Resultaat technische rekening schadeverzekering		-1.204	-2.643
Opbrengst uit beleggingen	16		
Terreinen en gebouwen		759	349
Overige financiële beleggingen		12.679	11.784
Niet gerealiseerde winst op beleggingen		46.260	4.614
Gerealiseerde winst op beleggingen		<u>50.575</u>	<u>30.369</u>
		110.273	47.116
Beleggingslasten	16		
Rente participatiekapitaal		-	-18
Beheerskosten		-740	-444
Niet gerealiseerd verlies op beleggingen		-10.178	-57.556
Gerealiseerd verlies op beleggingen		<u>-44.864</u>	<u>-10.241</u>
		-55.782	-68.259
Toegerekende opbrengst uit beleggingen overgeboekt naar technische rekening schadeverzekering		<u>-4.990</u>	<u>-4.689</u>
Resultaat voor belastingen		48.297	-28.475
Belastingen met betrekking tot resultaat	17	<u>-11.748</u>	<u>7.477</u>
Resultaat na belastingen		<u>36.549</u>	<u>-20.998</u>

2.3 Geconsolideerd kasstroomoverzicht (in duizenden euro's)

	2019	2018
Kasstroom uit operationele activiteiten		
Resultaat voor directe beleggingsopbrengsten en belastingen	24.189	-27.099
Aanpassingen voor:		
- Mutatie technische voorzieningen eigen rekening	7.220	-10.237
- Mutatie voorzieningen	11.030	-6.169
- Afschrijving (im)materiële vaste activa	2.415	1.308
- Waardemutatie beleggingen	-46.047	30.625
- Mutatie schulden	405	2.119
- Mutatie vorderingen	-5.848	-6.950
- Overige mutaties	-	4
Totaal kasstroom uit bedrijfsoperaties	-6.636	-16.399
Ontvangen interest	4.648	3.826
Ontvangen dividend	8.412	7.338
Betaalde interest	-70	-24
Betaalde winstbelasting	-630	-5.039
	12.360	6.101
Totaal kasstroom uit operationele activiteiten	<u>5.724</u>	<u>-10.298</u>
Kasstroom uit investerings- en beleggingsactiviteiten		
Investerings en aankopen		
* Immateriële vaste activa	-1.916	-3.698
* beleggingen in terreinen en gebouwen	-	-6
* vordering uit andere leningen	-4.116	-105
* overige financiële beleggingen	-145.020	-169.257
* materiële vaste activa	-1.204	-2.648
Desinvesteringen, aflossingen en verkopen		
* beleggingen in terreinen en gebouwen	5	130
* vorderingen uit andere leningen	-	250
* overige financiële beleggingen	142.285	189.095
* materiële vaste activa	10	-
Totaal kasstroom uit investerings- en beleggingsactiviteiten	<u>-9.956</u>	<u>13.761</u>
Kasstroom uit financieringsactiviteiten		
Terugbetaling participatiekapitaal	-86	-74
Totaal kasstroom uit financieringsactiviteiten	<u>-86</u>	<u>-74</u>
Mutatie liquide middelen	<u>-4.318</u>	<u>3.389</u>
Liquide middelen per 1 januari	17.331	13.942
Mutatie liquide middelen	-4.318	3.389
Liquide middelen per 31 december	<u>13.013</u>	<u>17.331</u>

Overzicht geconsolideerd totaalresultaat (in duizenden euro's)

	2019	2018
Eigen vermogen per 1 januari	375.666	396.734
Geconsolideerd resultaat na belastingen	36.549	-20.998
Totaal rechtstreekse vermogenmutaties in relatie tot leden	-86	-70
Eigen vermogen per 31 december	<u>412.129</u>	<u>375.666</u>



2.4 Toelichting Coöperatie behorende tot de geconsolideerde jaarrekening 2019

Algemeen

Coöperatie TVM U.A. (gevestigd te Hoogeveen) is een coöperatie waarbij het lidmaatschap open staat voor alle in Nederland gevestigde zakelijke verzekeringsnemers van TVM verzekeringen N.V. die direct of indirect (uitgezonderd volmachten) één of meerdere verzekeringsproducten van TVM verzekeringen N.V. afnemen. Coöperatie TVM U.A. is ingeschreven in het handelsregister onder nummer 04021669. De jaarrekening heeft betrekking op het boekjaar 2019, dat is geëindigd op balansdatum 31 december 2019.

De jaarrekening is opgesteld in overeenstemming met de bepalingen voor verzekeringsmaatschappijen, zoals opgenomen in Afdeling 15 van Titel 9 Boek 2 BW en de Richtlijnen voor de Jaarverslaggeving.

De financiële gegevens van de onderneming zijn in de geconsolideerde jaarrekening verwerkt. Derhalve vermeldt de enkelvoudige winst- en verliesrekening conform artikel 402 Boek 2 BW slechts het aandeel in het resultaat van vennootschappen waarin wordt deelgenomen na belastingen en het overige resultaat na belastingen.

Alle bedragen in de jaarrekening zijn in duizenden euro's vermeld, tenzij anders aangegeven. Waar nodig zijn rubriceringen, inclusief de ter vergelijking weergegeven cijfers, aangepast.

Deze jaarrekening is opgesteld uitgaande van de continuïteitsveronderstelling.

Grondslagen voor consolidatie

In de consolidatie worden, naast Coöperatie TVM U.A., alle (directe en indirecte) deelnemingen in groepsmaatschappijen en de Stichting TVM Veiligheidsplan betrokken. Deze deelnemingen betreffen uitsluitend 100% belangen. De groepsmaatschappijen zijn integraal geconsolideerd, waarbij onderlinge schulden, vorderingen en transacties zijn geëlimineerd, evenals de binnen de groep gerealiseerde resultaten.

Nieuw verworven deelnemingen worden in de consolidatie betrokken vanaf het tijdstip waarop beleidsbepalende invloed kan worden uitgeoefend. Afgestoten deelnemingen worden in de consolidatie betrokken tot het tijdstip van beëindiging van deze invloed.

De belangrijkste deelnemingen in groepsmaatschappijen zijn:

TVM verzekeringen N.V., Hoogeveen (schadeverzekeringen)
TVM intermediair holding B.V., Hoogeveen (assurantiebemiddeling)
TVM rechtshulp B.V., Hoogeveen (rechtsbijstand)
TVM diensten en letsel holding B.V., Hoogeveen (diensten)
Vijverstaete B.V., Hoogeveen (beleggingen: onroerend goed)

Voor een overzicht van alle groepsmaatschappijen wordt verwezen naar pagina 107.

Verbonden partijen

Van transacties met verbonden partijen is sprake wanneer een relatie bestaat tussen de onderneming en een natuurlijk persoon of entiteit die verbonden is met de onderneming. Dit betreffen onder meer de relaties tussen de onderneming en haar deelnemingen, commissarissen, bestuurders en de functionarissen op sleutelposities. Onder transacties wordt verstaan een overdracht van middelen, diensten of verplichtingen, ongeacht of er een bedrag in rekening is gebracht.

Alle transacties met verbonden partijen hebben plaatsgevonden onder normale marktvoorwaarden.

Gebruik van schattingen

De opstelling van de jaarrekening vereist dat het management oordelen vormt en schattingen en veronderstellingen maakt die van invloed zijn op de toepassing van grondslagen en de gerapporteerde waarde van activa en verplichtingen, en van baten en lasten. De daadwerkelijke uitkomsten kunnen afwijken van deze schattingen.

De schattingen en onderliggende veronderstellingen worden voortdurend beoordeeld. Herzieningen van schattingen worden opgenomen in de periode waarin de schatting wordt herzien en in toekomstige perioden waarvoor de herziening gevolgen heeft.

De belangrijkste schattingen hebben betrekking op:

- de actuele waarde van bepaalde beleggingen;
- (terugname op) bijzondere waardeverminderingen;
- voorziening op vorderingen;
- de waardering van verplichtingen voortvloeiend uit verzekeringscontracten;
- de bepaling van niet-technische voorzieningen.

Grondslagen voor de waardering van activa en passiva

Algemeen

Voor zover niet anders wordt vermeld, zijn activa en passiva gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs. De geamortiseerde kostprijs is gelijk aan de nominale waarde indien er geen sprake is van te amortiseren kosten en rente. Een actief wordt in de balans opgenomen wanneer het waarschijnlijk is dat de toekomstige economische voordelen naar TVM zullen toevloeien en de waarde daarvan betrouwbaar kan worden vastgesteld. Een verplichting wordt in de balans opgenomen wanneer het waarschijnlijk is dat de afwikkeling daarvan gepaard zal gaan met een uitstroom van middelen die economische voordelen in zich bergen en de omvang van het bedrag daarvan betrouwbaar kan worden vastgesteld. Een in de balans opgenomen actief of verplichting blijft op de balans als een transactie (met betrekking tot het actief of de verplichting) niet leidt tot een belangrijke verandering in de economische realiteit met betrekking tot het actief of de verplichting. Een actief of verplichting wordt niet langer in de balans opgenomen indien een transactie ertoe leidt dat alle of nagenoeg alle rechten op economische voordelen en alle of nagenoeg alle risico's met betrekking tot het actief of de verplichting aan een derde zijn overgedragen.

In vreemde valuta luidende bedragen worden omgerekend tegen de koersen per balansdatum, waarbij valuta-resultaten via de winst- en verliesrekening worden verwerkt.

Financiële instrumenten

Financiële instrumenten omvatten investeringen in aandelen en obligaties, handels- en overige vorderingen, geldmiddelen, leningen en overige financieringsverplichtingen, afgeleide financiële instrumenten (derivaten), handelsschulden en overige te betalen posten.

In de jaarrekening van TVM zijn de volgende categorieën financiële instrumenten opgenomen: aandelen en obligaties, vorderingen uit andere leningen, deposito's bij kredietinstellingen, vorderingen, schulden en overige overlopende activa en passiva.

Een financieel instrument wordt niet langer in de balans opgenomen indien een transactie ertoe leidt dat alle of nagenoeg alle rechten op economische voordelen en alle of nagenoeg alle risico's met betrekking tot de positie aan een derde zijn overgedragen.

Financiële instrumenten worden bij de eerste opname verwerkt tegen reële waarde, waarbij (dis)agio en de direct toerekenbare transactiekosten in de eerste opname worden meegenomen. Indien instrumenten bij de vervolg-waardering niet worden gewaardeerd tegen reële waarde met verwerking van waardeveranderingen in de winst- en verliesrekening, maken eventuele direct toerekenbare transactiekosten deel uit van de eerste waardering. De reële waarde van een financieel instrument is het bedrag waarvoor een actief kan worden verhandeld of een passief kan worden afgewikkeld tussen ter zake goed geïnformeerde partijen, die tot een transactie bereid en van elkaar onafhankelijk zijn.

Indien TVM financiële instrumenten heeft verworven of is aangegaan met het doel het instrument op korte termijn te verkopen, maken deze deel uit van de handelsportefeuille en worden deze na eerste opname gewaardeerd tegen reële waarde met verwerking van waardewijzigingen in de winst- en verliesrekening.

Afgeleide financiële instrumenten

Alle contracten worden getoetst of de hierin besloten afgeleide financiële instrumenten (derivaten) separaat moeten worden gewaardeerd en verantwoord.

Ter afdekking van valutarisico's op in de beleggingen begrepen posities in vreemde valuta, wordt gebruik gemaakt van valutatermijncontracten. De contracten worden gewaardeerd tegen actuele waarde op basis van het verschil tussen de contante koers op rapporteringsdatum en de overeengekomen afrekenkoers op afwikkelingsdatum van het contract. De waarde per balansdatum wordt opgenomen onder de vorderingen of schulden. De mutatie in de reële waarde van het valutatermijncontract gedurende het boekjaar wordt verwerkt in de winst- en verliesrekening.

Immateriële vaste activa (1)

De immateriële vaste activa worden gewaardeerd tegen verkrijgingsprijs of vervaardigingsprijs, verminderd met cumulatieve afschrijvingen en bijzondere waardeverminderingen. De uitgaven na eerste verwerking van een gekocht of zelf vervaardigd immaterieel vast actief worden toegevoegd aan de verkrijgings- of vervaardigingsprijs als het waarschijnlijk is dat de uitgaven zullen leiden tot een toename van de verwachte toekomstige economische voordelen en de uitgaven en de toerekening aan het actief op betrouwbare wijze kan worden vastgesteld. Als niet wordt voldaan aan de voorwaarden voor activering, worden de uitgaven verantwoord als kosten in de winst- en verliesrekening.

Ontwikkelingskosten

De vervaardigingsprijs omvat de kosten van de extern ingezette capaciteit op deze ontwikkeling. De geactiveerde kosten worden na beëindiging van de ontwikkelingsfase (actief gereed voor ingebruikname) afgeschreven over de verwachte gebruiksduur, die 7 jaar bedraagt. De afschrijving vindt plaats volgens de lineaire methode. De kosten voor onderzoek en de overige kosten voor ontwikkeling worden ten laste van het resultaat gebracht in de periode waarin deze zijn gemaakt.

Beleggingen (2)

Terreinen en gebouwen

De kantoorgebouwen worden voor het in eigen gebruik zijnde deel, gewaardeerd tegen de onderhandse verkoopwaarde, vrij van huur en gebruik. Overige terreinen en gebouwen worden gewaardeerd tegen de getaxeerde opbrengsten bij onderhandse verkoop in verhuurde staat. Alle gebouwen worden jaarlijks extern getaxeerd, waarbij gebruik wordt gemaakt van algemeen erkende taxatiemethodes. Verkrijgingen worden gewaardeerd tegen vervaardigingsprijs of tegen de verkrijgingsprijs.

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 ongerealiseerde waardemutaties van gebouwen en terreinen wordt, rekening houdend met latente belastingen, een herwaarderingsreserve aangehouden. De kosten voor groot onderhoud van vastgoedbeleggingen worden direct verwerkt in de winst- en verliesrekening.

Beleggingen in groepsmaatschappijen en deelnemingen

De waardering van de andere deelnemingen waarbij sprake is van invloed van betekenis, vindt plaats tegen de netto vermogenswaarde, bepaald volgens de grondslagen van de onderneming. De hieronder verwerkte vordering op andere deelneming is gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs, onder aftrek van noodzakelijk geachte voorzieningen voor oninbaarheid.

Overige financiële beleggingen

Aandelen en Obligaties

Waardering geschiedt tegen de reële waarde, zijnde de beurswaarde per balansdatum, of - bij ontbreken daarvan – tegen geschatte opbrengstwaarde. De in het verslagjaar gerealiseerde en ongerealiseerde resultaten (inclusief resultaten op vreemde valuta) zijn in de winst- en verliesrekening verwerkt.

Vorderingen uit andere leningen en deposito's bij kredietinstellingen

Vorderingen zijn bij eerste verwerking gewaardeerd tegen de reële waarde. Vervolgwaardering geschiedt tegen geamortiseerde kostprijs onder aftrek van noodzakelijk geachte voorzieningen voor oninbaarheid.

Vorderingen (3)

Vorderingen zijn bij eerste verwerking gewaardeerd tegen de reële waarde van de tegenprestatie. Vervolgwaardering geschiedt tegen geamortiseerde kostprijs onder aftrek van noodzakelijk geachte voorzieningen voor oninbaarheid.

Overige activa (4)

Materiële vaste activa

Overige bedrijfsmiddelen (ICT-middelen, inventarissen, e.d.) worden gewaardeerd tegen de aanschaffingswaarde, verminderd met lineaire afschrijvingen, over een periode van 5 tot 10 jaar, tot de geschatte restwaarde.

Liquide middelen

Liquide middelen worden gewaardeerd tegen nominale waarde. Indien liquide middelen niet ter vrije beschikking staan, wordt hiermee rekening gehouden bij de waardering.

Eigen vermogen (5)

Herwaarderingsreserve

Waardeverschillen die ontstaan bij herwaardering van tegen actuele waarde gewaardeerde beleggingen worden in de winst- en verliesrekening verwerkt. Voor zover ongerealiseerde waardevermeerderingen betrekking hebben op beleggingen waarvoor geen frequente marktnotering beschikbaar is, zal een herwaarderingsreserve worden gevormd ten laste van de algemene reserve. Hierbij wordt rekening gehouden met de latente belastingverplichting.

Wettelijke reserve

Voor het nog niet afgeschreven deel van de geactiveerde ontwikkelingskosten wordt een wettelijke reserve gevormd.

Algemene reserve

Op basis van de statuten van Coöperatie TVM U.A. hebben verschillende ledengroepen een latente aanspraak op specifieke delen van de algemene reserve, echter uitsluitend wanneer Coöperatie TVM U.A. zal worden ontbonden.

Technische voorzieningen (6)

De Technische voorzieningen worden gewaardeerd op actuele waarde. De actuele waarde is gebaseerd op de regels voor de bepaling van de technische voorzieningen ten behoeve van prudentieel toezicht zoals opgenomen in de Wft (Solvency II). Deze regels zijn als volgt toegepast.

Voor niet-verdiende premies en lopende risico's

Voor de voorziening niet-verdiende premies en lopende risico's wordt het saldo bepaald van in- en uitgaande kasstromen. Deze wordt berekend door het niet-verdiende deel van de premie te vermenigvuldigen met de schade- en kostenratio's zoals deze per homogene risicogroep zijn vastgesteld.

Voor te betalen schaden

De voorziening voor te betalen schaden is gelijk aan de som van een beste schatting en een risicomarge. De voorziening voor te betalen schaden is vastgesteld voor schadegebeurtenissen die hebben plaatsgevonden, ongeacht of deze reeds zijn gemeld. De kasstroomprognoses voor de berekening van de voorziening voor te betalen schaden omvatten uitkeringen en kosten die met deze gebeurtenissen samenhangen. Voor de bepaling van de beste schatting en risicomarge van de voorziening voor te betalen schaden wordt een berekening op basis van schadedriehoeken gebruikt. Grote schades kunnen vanwege de daarmee samenhangende grote schadebetalingen een versturende invloed hebben op de projectie van de kasstromen. Deze worden daarom separaat geanalyseerd in de kasstroomprojectie. De verwachte betalingen voor grote schades worden ingeschat op basis van het individuele dossier. De beste schatting van de voorziening voor te betalen schaden bevat ook toekomstige interne schadeafwikkelingskosten.

De voorziening voor schadeafwikkelingskosten is bepaald op basis van de verwachte afwikkelduur en verwachte afwikkelingskosten voor lopende schadegevallen.

De risicomarge is bepaald op basis van de Cost of Capital-methode (CoC) met een CoC percentage van 6%. Voor de bepaling van de risicomarge is rekening gehouden met de Solvency II curve met toepassing van de Ultimate Forward Rate zonder volatiliteitsaanpassing.

Voor zover de duration minder dan 4 jaar bedraagt, vindt overeenkomstig de bepalingen van de Raad voor de Jaarverslaglegging (in afwachting van de Solvency II-regelgeving) bij de vaststelling van de technische voorzieningen geen discontering plaats.

Toereikendheidstoets

De Actuariële functie (tweede lijn) beoordeelt onafhankelijk ten minste jaarlijks de betrouwbaarheid en toereikendheid van de technische voorzieningen en rapporteert hierover in het Actuarieel functieverslag.

Voorzieningen (7)

Een voorziening wordt in de balans opgenomen wanneer er sprake is van:

- een in rechte afdwingbare of feitelijke verplichting die het gevolg is van een gebeurtenis in het verleden;
- waarvan een betrouwbare schatting kan worden gemaakt; en
- het waarschijnlijk is dat voor afwikkeling van die verplichting een uitstroom van middelen nodig is.

Nederlandse pensioenregelingen

De Raad van Bestuur en de medewerkers in Nederland hebben een pensioenregeling die in de vorm van een verzekerderegeling is ondergebracht bij een pensioenverzekeraar. Deze pensioenregeling betreft een middelloon-regeling met een deels voorwaardelijke en deels onvoorwaardelijke indexatie. Indexatie van de toegekende aanspraken en rechten is overeengekomen tot en met 2018. In 2019 heeft TVM gekozen voor een andere pensioenuitvoerder. Er heeft geen aanpassing plaatsgevonden van bestaande pensioenregelingen.

Uitgangspunt is dat de in de verslagperiode te verwerken pensioenlast gelijk is aan de over die periode verschuldigde pensioenpremies. Voor zover de verschuldigde premies op balansdatum nog niet zijn voldaan, wordt hiervoor een verplichting opgenomen. Als de op balansdatum reeds betaalde premies de verschuldigde premies overtreffen, wordt een overlopende actiefpost opgenomen voor zover sprake zal zijn van verrekening met in de toekomst verschuldigde premies.

Verder wordt op balansdatum onder de overige schulden een voorziening opgenomen voor bestaande additionele verplichtingen ten opzichte van de medewerkers, indien het waarschijnlijk is dat voor de afwikkeling van die verplichtingen een uitstroom van middelen zal plaatsvinden en de omvang van de verplichtingen betrouwbaar kan worden geschat. Het al dan niet bestaan van additionele verplichtingen wordt beoordeeld aan de hand van de pensioenovereenkomst met de medewerkers en andere toezeggingen aan de medewerkers. De voorziening wordt gewaardeerd tegen de beste schatting van de contante waarde van de bedragen die noodzakelijk zijn om de verplichtingen op balansdatum af te wikkelen.

Buitenlandse pensioenregelingen

Pensioenregelingen die vergelijkbaar zijn ingericht en functioneren als waarop het Nederlandse pensioenstelsel is ingericht en functioneert, worden verwerkt en gewaardeerd conform Nederlandse pensioenregelingen.

Voor belastingen

Voor de verschillen tussen commerciële en fiscale waarderingen van de activa en passiva wordt een voorziening voor latente belastingen gevormd. Deze voorziening wordt berekend tegen het belastingtarief waartegen waarschijnlijk wordt afgerekend en heeft een overwegend langlopend karakter. Latente belastingvorderingen en verplichtingen worden gewaardeerd tegen nominale waarde.

Overige voorzieningen

De voorziening vervroegde uittreding met betrekking tot ingegane uitkeringen, de voorziening garantieregeling CAO en de voorziening jubileumuitkeringen zijn gewaardeerd tegen contante waarde op basis van verwachte uitstroom van middelen. Bij de berekening van de voorziening garantieregeling CAO en de voorziening jubileumuitkeringen is rekening gehouden met sterfte- en blijfkansen.

Schulden (8 en 9)

Schulden en overige financiële verplichtingen worden na eerste opname gewaardeerd tegen geamortiseerde kostprijs op basis van de effectieve rentemethode. De effectieve rente wordt direct in de winst- en verliesrekening verwerkt.

Leasecontracten

TVM is leasecontracten aangegaan op basis van operational lease. Een groot deel van de voor- en nadelen die aan het eigendom zijn verbonden, liggen daardoor niet bij TVM. Verplichtingen uit hoofde van operational leasing worden op lineaire basis verwerkt in de winst- en verliesrekening gedurende de looptijd van het leasecontract.

Grondslagen voor de bepaling van het resultaat

Algemeen

Baten worden in de winst- en verliesrekening opgenomen wanneer een vermeerdering van het economisch potentieel, samenhangend met een vermeerdering van een actief of een vermindering van een verplichting, heeft plaatsgevonden, waarvan de omvang betrouwbaar kan worden vastgesteld. Lasten worden verwerkt wanneer een vermindering van het economisch potentieel, samenhangend met een vermindering van een actief of een vermeerdering van een verplichting, heeft plaatsgevonden, waarvan de omvang betrouwbaar kan worden vastgesteld. Opbrengsten en kosten worden toegerekend aan de periode waarop zij betrekking hebben. Opbrengsten worden verantwoord indien alle belangrijke risico's met betrekking tot de diensten zijn geleverd.

Verdiende premies eigen rekening (10)

Het bruto premie-inkomen bestaat uit de premies die door de polishouders zijn verschuldigd aan TVM verzekeringen N.V. voor afgesloten verzekeringscontracten. Deze worden verantwoord inclusief kortingen/toeslagen en exclusief assurantiebelastingen, polis- en administratiekosten en wettelijke bijdragen.

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

De premie voor verzekeringen wordt als opbrengst genomen gedurende de looptijd van het contract naar evenredigheid van de verstreken verzekeringstermijn rekening houdend met de schaderatio. De wijzigingen in de technische voorzieningen voor niet-verdiende premies en lopende risico's wordt tevens onder het premie-inkomen verantwoord.

Toegerekende opbrengst uit beleggingen (11)

De beleggingen worden aangehouden ter afdekking van het eigen vermogen en de technische voorzieningen. De directe beleggingsopbrengsten zijn aan de technische en niet-technische rekening toegerekend op basis van de verhouding tussen het gemiddelde eigen vermogen en de gemiddelde technische voorzieningen. De indirecte beleggingsopbrengsten zijn volledig aan de niet-technische rekening toegerekend.

Schaden eigen rekening (12)

Claims uit hoofde van schadecontracten betreffen alle schadegevallen die zich gedurende het jaar voordoen, ongeacht of deze zijn gemeld, alsmede hiermee verband houdende schadebehandelingskosten, verminderd met de eventuele residuwaarde en andere verhaalde bedragen, en eventuele aanpassingen van uitstaande claims uit voorgaande jaren.

Schadebehandelingskosten omvatten gemaakte interne en externe kosten in verband met de onderhandeling over en afwikkeling van schadeclaims. Onder de interne kosten vallen alle directe kosten van de schadeafdeling en het deel van de algemene beheerskosten dat direct aan dit onderdeel kan worden toegerekend.

De schaden eigen rekening omvatten zowel de in het boekjaar betaalde bedragen verminderd met het aandeel van de herverzekeraars als de wijziging in de voorziening voor te betalen schaden.

Bedrijfskosten (13)

De beloningen van het personeel worden als last in de winst- en verliesrekening verantwoord in de periode waarin de arbeidsprestatie wordt verricht en, voor zover nog niet uitbetaald, als verplichting op de balans opgenomen. Indien de reeds betaalde bedragen de verschuldigde beloningen overtreffen, wordt het meerdere opgenomen als een overlopend actief voor zover er sprake zal zijn van terugbetaling door het personeel of van verrekening met toekomstige betalingen door de coöperatie. De acquisitiekosten, zijnde de administratiekostenvergoedingen aan tussenpersonen, worden toegerekend aan de periode waarop zij betrekking hebben en hebben een kortlopend karakter. De onder de bedrijfskosten verantwoorde provisies en opbrengst diensten betreffen grotendeels de opbrengsten welke worden verkregen uit intermediaire activiteiten.

Opbrengst uit beleggingen en beleggingslasten (16)

De opbrengst uit beleggingen en beleggingslasten bestaan uit huuropbrengsten, rentebaten uit vast-rentende waarden, dividenduitkeringen op aandelen, beleggingskosten, gerealiseerde beleggingswinsten en -verliezen en waardeveranderingen van beleggingen. De waardeveranderingen en de gerealiseerde winsten en verliezen van beleggingen betreffen zowel aandelen, obligaties, vastgoed als vorderingen uit andere leningen.

Belastingen met betrekking tot het resultaat (17)

De vennootschapsbelasting wordt berekend over het resultaat voor belastingen, waarbij rekening wordt gehouden met fiscaal niet belaste baten en fiscaal niet aftrekbare kosten. Verschillen met de acuut verschuldigde belastingen, welke het gevolg zijn van afwijkende fiscale waarderingen van tijdelijke aard, worden via de voorziening voor belastingen verantwoord. De Nederlandse vennootschappen van de TVM groep maken onderdeel uit van een fiscale eenheid. De verrekening van een aandeel in de vennootschapsbelasting van de fiscale eenheid door de moedermaatschappij TVM aan de afzonderlijke vennootschappen, welke onderdeel zijn van de fiscale eenheid, vindt plaats als waren deze vennootschappen zelfstandig belastingplichtig voor de vennootschapsbelasting.

Grondslagen voor het geconsolideerd kasstroomoverzicht

Het kasstroomoverzicht is opgesteld volgens de indirecte methode. De geldmiddelen in het kasstroomoverzicht bestaan uit de liquide middelen en beleggingen die zonder beperkingen en zonder materieel risico van waardeverminderingen als gevolg van de transactie kunnen worden omgezet in geldmiddelen. Ontvangsten en uitgaven uit hoofde van interest, ontvangen dividenden en winstbelastingen zijn opgenomen onder de kasstroom uit operationele activiteiten.

Geconsolideerde balans per 31 december 2019

Activa

Immateriële vaste activa (1)

Kosten voor ontwikkeling

Het verloop van deze post kan als volgt worden gespecificeerd:

	2019	2018
Stand per 1 januari		
Vervaardigingsprijs	7.079	3.381
Afschrijvingen	-	-
Boekwaarde 1 januari	<u>7.079</u>	<u>3.381</u>
Mutaties		
Investerings	1.916	3.698
Afschrijvingen	-993	-
	<u>923</u>	<u>3.698</u>
Stand per 31 december		
Vervaardigingsprijs	8.995	7.079
Afschrijvingen	-993	-
Boekwaarde 31 december	<u>8.002</u>	<u>7.079</u>

De geactiveerde ontwikkelingskosten betreffen externe kosten voor de bouw van een nieuwe verzekeringsadministratie binnen TVM kompas.

Beleggingen (2)

Terreinen en gebouwen

Het verloop van deze post kan als volgt worden gespecificeerd:

	Terreinen en gebouwen voor eigen gebruik	Overige terreinen en gebouwen	Totaal
Stand per 1 januari 2019	8.525	7.275	15.800
Investerings	-	-	-
Desinvesteringen	-	-5	-5
Overige mutaties	195	-195	-
Herwaardering	-3.200	80	-3.120
Stand per 31 december 2019	<u>5.520</u>	<u>7.155</u>	<u>12.675</u>

De historische kostprijs van de terreinen en gebouwen bedraagt per 31 december 2019 € 27.386 (31 december 2018: € 27.391). Het saldo van de cumulatieve herwaarderingen van de terreinen en gebouwen is per 31 december 2019 nihil (31 december 2018: nihil). De overige terreinen en gebouwen, welke zijn bestemd voor de verhuur, betreffen bedrijfspanden. Voor de verhuurde gebouwen zijn geen huurcontracten afgesloten met een resterende periode van 5 jaar en langer.

Overige financiële beleggingen

De aandelen, gewaardeerd tegen reële waarde, zijn als volgt te onderscheiden:

	31 december 2019		31 december 2018	
	Balanswaarde	Verkrijgingsprijs	Balanswaarde	Verkrijgingsprijs
Aandelen				
Beleggingsinstellingen:				
- in aandelen	152.324	133.806	124.008	124.402
- in obligaties	271.570	240.092	246.026	228.117
- in vastgoed	59.132	45.885	57.229	54.885
	<u>483.026</u>	<u>419.783</u>	<u>427.263</u>	<u>407.404</u>
Handel, industrie en diversen	14.488	14.560	11.512	9.813
	<u>497.514</u>	<u>434.343</u>	<u>438.775</u>	<u>417.217</u>

Van de totale beleggingen in aandelen is 99% (2018: 99%) gebaseerd op genoteerde marktprijzen per balansdatum en is 1% (2018: 1%) afgeleid van de verwachte opbrengstwaarde bij onderhandse verkoop.

De obligaties, gewaardeerd tegen de reële waarde, zijn als volgt nader te onderscheiden:

	31 december 2019		31 december 2018	
	Balanswaarde	Verkrijgingsprijs	Balanswaarde	Verkrijgingsprijs
Obligaties				
Staatsleningen Nederland	46.836	47.090	45.532	45.584
Staatsleningen Buitenland	128.423	131.289	137.622	142.160
Bank-, krediet-, verzekerings- wezen en diversen	3.964	4.017	2.906	3.004
	<u>179.223</u>	<u>182.396</u>	<u>186.060</u>	<u>190.748</u>

In de overige financiële beleggingen zijn effecten begrepen, waarvan de notering in een andere valuta is dan de presentatievaluta. Om het valutarisico op deze fondsen te verminderen, zijn valutatermijncontracten afgesloten met een looptijd van 3 maanden.

Op balansdatum zijn de volgende valutatermijncontracten afgesloten:

Valuta	Omvang in vreemde valuta	Omvang in euro's
USD	56.080	50.229
GBP	15.380	18.152
CAD	14.070	9.570
AUD	20.060	12.297
JPY	801.560	6.633

De doelstelling van het afsluiten van valutatermijncontracten is om waardemutaties van de beleggingen, als gevolg van valutakoersen ten opzichte van de eurokoers, te verminderen. Gedurende het boekjaar 2019 is € 4.255 ten laste van het resultaat gebracht. In 2018 was € 2.084 ten laste van het resultaat gebracht.

Verloop financiële beleggingen:

	Aandelen	Obligaties
Balanswaarde 1 januari 2019	438.775	186.060
Aankopen	97.031	47.989
Verkopen en lossingen	-87.045	-55.240
Herwaarderingen	48.753	414
Balanswaarde 31 december 2019	<u>497.514</u>	<u>179.223</u>

Vorderingen uit andere leningen

De vordering uit andere leningen bestaat uit een drietal leningen:

- onderhandse lening met hypothecaire zekerheid tegen een nominaal rentepercentage van 5% en een hoofdsom van € 4.939. De lening volgt een overeengekomen aflossingsschema en heeft een looptijd tot en met 2024. Naast de hypothecaire zekerheid is pandrecht verkregen op de certificaten van aandelen van de vastgoedvennootschap van de debiteur;
- onderhands converteerbare lening, bestaande uit een drietal leningdelen met een nominaal rentepercentage van 8% en een totale hoofdsom van € 1.217. De lening heeft een resterende looptijd van 2 jaar en 3 maanden en volgt een overeengekomen aflossingsschema. Onder voorwaarden kan gedurende de looptijd conversie in nieuw uit te geven aandelen plaatsvinden;
- onderhandse renteloze lening met zekerheden in de vorm van pandrecht en met een hoofdsom van € 4.000. De looptijd van de lening is mede afhankelijk van een door derden te voeren juridische procedure.

	2019	2018
Balanswaarde 1 januari	6.417	6.562
Verstrekke lening	4.000	-
Effectieve rente	116	105
Aflossingen	-	-250
Balanswaarde 31 december	<u>10.533</u>	<u>6.417</u>

Vorderingen (3)

De vorderingen hebben een overwegend kortlopend karakter en er zijn geen belangrijke concentraties van kredietrisico aanwezig. Onder de overige vorderingen is een acute vordering inzake Vennootschapsbelasting opgenomen van € 6.268 (2018: € 9.969). Onder de afgeleide financiële instrumenten is € 610 (2018: € 1.379) opgenomen voor op balansdatum lopende valutatermijncontracten. De vorderingen en overlopende activa hebben een overwegend kortlopend karakter.

Overige activa (4)

Materiële vaste activa

De samenstelling en het verloop van de materiële vaste activa kunnen als volgt worden weergegeven:

	Informatieverwerkende apparatuur	Kantoorinventaris	Overige bedrijfsmiddelen	Totaal
Stand per 1 januari 2019				
Aanschaffingswaarde	5.131	2.837	4.479	12.447
Afschrijvingen	<u>-2.553</u>	<u>-1.675</u>	<u>-2.482</u>	<u>-6.710</u>
Boekwaarde 1 januari 2019	<u>2.578</u>	<u>1.162</u>	<u>1.997</u>	<u>5.737</u>
Mutaties 2019				
Investeringen	1.017	134	53	1.204
Verkoop en buitengebruikstelling	-27	-32	-547	-606
Afschrijvingen	-770	-278	-374	-1.422
Afschrijvingen desinvesteringen	<u>27</u>	<u>32</u>	<u>537</u>	<u>596</u>
	<u>247</u>	<u>-144</u>	<u>-331</u>	<u>-228</u>
Stand per 31 december 2019				
Aanschaffingswaarde	6.121	2.939	3.985	13.045
Afschrijvingen	<u>-3.296</u>	<u>-1.921</u>	<u>-2.319</u>	<u>-7.536</u>
Boekwaarde 31 december 2019	<u>2.825</u>	<u>1.018</u>	<u>1.666</u>	<u>5.509</u>

Liquide middelen

Alle liquide middelen staan ter vrije beschikking van de TVM groep.

Passiva

Eigen vermogen (5)

Solvabiliteit

Met ingang van 1 januari 2016 is Solvency II van toepassing. Daarmee zijn de vereisten rond de vereiste solvabiliteitsmarge ingevolge het Besluit prudentiële regels Wft komen te vervallen en vindt een beoordeling op basis van de SCR plaats. Per 31 december 2019 wordt (evenals ultimo 2018) het surplus boven de Solvency Capital Requirement (SCR) als ruim voldoende beoordeeld. Voor een toelichting op het eigen vermogen wordt verwezen naar de toelichting op de vennootschappelijke balans.

Technische voorzieningen (6)

Het verloop van de technische voorzieningen is als volgt:

	2019		2018	
	Premie	Schade	Premie	Schade
Stand per 1 januari	13.135	263.457	13.796	273.072
Mutatie	-2.395	9.656	-661	-9.615
Stand per 31 december	<u>10.740</u>	<u>273.113</u>	<u>13.135</u>	<u>263.457</u>

De overige technische voorzieningen bestaan uit:

	1 januari 2019	Mutatie	31 december 2019
Voorzieningen inzake onverdiende provisie uit assurantiebemiddeling	159	-41	118

Voorzieningen (7)

Voor pensioenen

Het verloop van de voorziening voor pensioenen gedurende het boekjaar is als volgt:

	1 januari 2019	Via resultaat	Onttrekkingen	31 december 2019
Pensioenverplichtingen buitenland	<u>1.424</u>	<u>161</u>	<u>-74</u>	<u>1.511</u>



Voor belastingen

Het verloop van de voorziening voor belastingen gedurende het boekjaar is als volgt:

	2019	2018
Stand per 1 januari	34.494	40.865
Mutatie	10.915	-6.371
Stand per 31 december	<u>45.409</u>	<u>34.494</u>
<i>De latente belastingen hebben betrekking op:</i>		
Fiscale egalisatiereserve	6.335	6.197
Fiscaal hogere waardering immateriële vaste activa	1.776	1.515
Fiscaal lagere waardering beleggingen	16.964	7.026
Fiscaal lager waardering bedrijfspand	88	738
Fiscaal lagere waardering technische voorzieningen	23.646	22.206
Fiscaal hogere waardering overige voorzieningen en schulden	-342	-299
Fiscaal hogere waardering deelneming	-3.058	-2.889
	<u>45.409</u>	<u>34.494</u>

De technische voorzieningen worden in de jaarrekening bepaald middels de risicobenadering van Solvency II. De voorziening voor belastingen heeft een overwegend langdurig karakter. In de voorziening voor latente belastingen is rekening gehouden met de voorgenomen tariefdalings in toekomstige jaren, gekoppeld aan de verwachte looptijd van de voorziening.

Overige voorzieningen

Het verloop van de overige voorzieningen gedurende het boekjaar is als volgt:

	1 januari 2019	Via resultaat	Onttrekkingen	31 december 2019
Vervroegde uittreding m.b.t. ingegane uitkeringen	41	-	-	41
Garantieregeling CAO	330	-	-	330
Jubileumuitkeringen	1.088	107	-80	1.115
	<u>1.459</u>	<u>107</u>	<u>-80</u>	<u>1.486</u>

Van de overige voorzieningen is circa € 32 kortlopend.

Schulden (8)

Onder de overige schulden is € 6.285 (2018: € 5.520) aan overige belastingen en premies sociale verzekering opgenomen. Daarnaast is onder de afgeleide financiële instrumenten € 279 (2018: € 109) opgenomen voor de op balansdatum lopende valutatermijncontracten. De schulden en overlopende passiva hebben een overwegend kortlopend karakter.

Overlopende passiva (9)

De overlopende passiva zijn als volgt samengesteld.

	31 december 2019	31 december 2018
Vooruitontvangen premie	2.125	877
Overige vooruitontvangen posten	2.193	3.150
	<u>4.318</u>	<u>4.027</u>

Risicoparagraaf

TVM berekent de hoogte van haar risico's met behulp van het standaardmodel van Solvency II. Het eigen vermogen op Solvency II-grondslagen overstijgt ruimschoots de vereiste solvabiliteitsratio.

TVM wil met een zeer hoge mate van zekerheid solvabel zijn en in de toekomst solvabel blijven. TVM heeft echter een relatief beperkte omvang qua premievolume, een coöperatieve structuur, afhankelijkheid van een nichemarkt (transportsector) en regio (Benelux, Duitsland) en een focus op een beperkt aantal branches (motorrijtuigen en transport. TVM voelt zich daarom comfortabeler bij het aanhouden van een ruime marge boven de Solvency Capital Requirement (SCR). Intern wordt op groepsniveau gestreefd naar ten minste een solvabiliteitsniveau van 200% van de SCR. Hierbij vergelijkt TVM zich met andere Nederlandse verzekeraars in de markt. De streefwaarde voor de solvabiliteit is zo gekozen dat TVM hiermee (op groepsniveau) positief afsteekt ten opzichte van haar concurrenten, rekening houdend met haar eigen relatief hoge risicoprofiel.

De risicocategorieën marktrisico en het verzekeringstechnisch risico vormen samen veruit de grootste componenten van de bruto SCR. De volgende risicocategorieën worden in het standaardmodel onderscheiden.

Verzekeringstechnisch risico

De verzekeringsportefeuille bestaat hoofdzakelijk uit schade- en verzekeringsproducten in eigen beheer en is primair gericht op de logistieke sector en de binnenvaart. De samenstelling van de verzekeringsportefeuille is een afspiegeling van de opbouw en samenstelling van ondernemingen in het beroepsgoederenvervoer over de weg en het water. Om relaties totaalpakketten te kunnen bieden, wordt door TVM intermediair ook bemiddeld in producten van collega-verzekeraars. Het verzekeringstechnisch risico bestaat uit het premie-, reserve-, catastrofe- en vervalrisico.

Premierisico

Het premierisico komt voort uit het risico dat voor de komende periode de ontvangen premies ontoereikend zijn om verwachte schaden te kunnen uitkeren. Dit risico wordt beperkt door strikte procedures op het gebied van acceptatie en door schadebeheersing.

Reserverisico

Het reserverisico komt voort uit het risico dat de aangehouden reserves ontoereikend zijn bij het afwikkelen van de betreffende schaden. De reserves zijn gevormd op best estimate-niveau. Daarnaast houdt TVM een risicomarge aan om te komen tot een hoge mate van zekerheid ten aanzien van de toereikendheid.

Catastroferisico

Het catastroferisico komt voort uit het risico dat zich zeer grote schaden kunnen voordoen. TVM beheerst dit risico met herverzekeringen. Dit is vastgelegd in het herverzekeringsbeleid dat jaarlijks wordt geëvalueerd. Herverzekeringen worden op basis van Excess of Loss-contracten ondergebracht bij vooraanstaande herverzekeraars met een goede kredietwaardigheid. Er bestaat een evenwichtige spreiding over de verschillende herverzekeraars. In beginsel worden langdurige relaties met herverzekeraars onderhouden.

Vervalrisico

Het vervalrisico komt voort uit het risico dat polishouders hun verzekeringscontracten beëindigen voor de vervaldatum. Voor schadeverzekeringen is dit risico beperkt.

Marktrisico

TVM heeft voor het beheer van haar beleggingsportefeuille een fiduciaire overeenkomst afgesloten met een professionele investment manager, NN Investment Partners. Deze rapporteert en doet voorstellen aan de Beleggingscommissie die bestaat uit de CEO (mr. Arjan Bos), de CFRO (Dirk Jan Klein Essink RA) en een externe deskundige (prof. dr. Jaap van Duijn). Als beleggingsdeskundige heeft Jaap van Duijn een jarenlange ervaring bij onder andere Robeco.

De Beleggingscommissie vergadert minimaal vijfmaal per jaar. Daarnaast is frequent telefonisch contact tussen de commissieleden. De Beleggingscommissie heeft als belangrijkste taak zorg te dragen voor het uitvoeren van het vastgestelde beleggingsbeleid. Dit wordt gerealiseerd door op basis van een Asset Liability Management-analyse (ALM) en een Strategische Asset Allocatie een optimale verdeling van de beleggingsportefeuille vast te stellen. Hierbij wordt het risico van de beleggingen afgestemd op de verplichtingen die TVM draagt, uitgaande van de risicobereidheid en het beschikbaar gestelde risicobudget. De ALM-analyse neemt de afstemming van de kasstromen uit beleggingen op de kasstromen uit verzekeringscontracten in ogenschouw. Het resulterende renterisico is onderdeel van het marktrisicobudget en wordt periodiek gemonitord. Valutarisico's worden grotendeels afgedekt door middel van termijncontracten. Met het oog op het concentratierisico spreidt TVM de beleggingen.



Voor de obligatieportefeuille zijn criteria vastgelegd ten aanzien van de rating en het relatieve gewicht in de portefeuille. TVM maakt bij deze criteria onderscheid naar staatsobligaties en bedrijfsobligaties en naar EU- en niet-EU-landen. Uitgangspunt in de samenstelling van de aandelenportefeuille is een evenwichtige verdeling tussen enerzijds de diverse sectoren en anderzijds de diverse geografische gebieden. Ten aanzien van deposito's wordt het concentratierisico bij Nederlandse systeembanken, of banken waarvan de Nederlandse Staat aandeelhouder is, geaccepteerd.

TVM werkt met een Gedragscode Beleggingen. Deze maakt deel uit van de Gedragscode Integriteit. Het onderwerp beleggingen, als onderdeel van de kwartaalrapportage, is een vast agendapunt tijdens vergaderingen met de Raad van Commissarissen. In de vergadering van 13 december 2019 heeft de Raad van Commissarissen het door de Raad van Bestuur voorgestelde beleggingsbeleid voor 2020 goedgekeurd.

Voor TVM vormen het aandelen-, rente, valuta en spreadrisico de belangrijkste componenten van het marktrisico. Het aandelenrisico is hiervan overheersend. De grootste valutaexposure is die aan de Amerikaanse dollar en de Japanse yen. TVM hanteert voor beide valuta's een normhedgeratio van 70%. Het spreadrisico en renterisico maken elk een beperkt deel uit van het marktrisico, zodat de kapitaalstroom voor TVM relatief ongevoelig is voor mutaties hierin.

Tegenpartijkredietrisico

Van tegenpartijkredietrisico is sprake als verliezen kunnen worden geleden die worden veroorzaakt door betalingsonmacht van debiteuren of van derden, met name uit hoofde van beleggingen en vorderingen. TVM handelt met derden die over een goede kredietwaardigheid beschikken. De herverzekeraars waar TVM verzekeringsverplichtingen in herverzekering heeft, dienen minimaal over een A-rating te beschikken. Het kredietrisico dat verbonden is aan beleggingsactiviteiten, herverzekeraars, tussenpersonen, gevolmachtigden en polishouders wordt bewaakt op basis van algemene en specifieke risicolimieten.

Het tegenpartijkredietrisico maakt een beperkt deel uit van de kapitaalstroom voor TVM, zodat deze relatief ongevoelig is voor mutaties hierin.

Liquiditeitsrisico

Een specialistische afdeling houdt zich bezig met de centrale sturing van de kasstromen binnen TVM en dochtermaatschappijen. De afdeling is belast met het beheer en het monitoren van de dagelijkse activiteiten in het kader van cashmanagement als ook met de sturing op het werkkapitaal. Daarbij worden geldstromen en middelenbeslag geoptimaliseerd en wordt er actief gestuurd op zowel crediteuren als haar debiteurenportefeuille.

De afdeling beschikt over de nodige financiële instrumenten, software en kent een liquiditeitsbuffer om daarmee adequaat te acteren op liquiditeitsoverschotten en -tekorten.

TVM houdt een afdoende liquiditeitsbuffer aan en beschikt daartoe over zakelijke spaarrekeningen met alle vrijheid om over het geld te beschikken. Met deze liquiditeitsbuffer kan TVM snel acteren op liquiditeitsoverschotten en -tekorten. TVM maakt voor haar cashmanagement gebruik van specifieke software.

Operationeel risico

Binnen het operationeel risico hebben ICT, businesscontinuïteit, compliance, productontwikkeling en het reputatierisico speciale aandacht. TVM kwantificeert het operationeel risico volgens de aannames van het standaardmodel, wat uitkomt op 3% van de technische voorzieningen.

ICT

TVM beoogt met het informatiebeveiligingsbeleid de beschikbaarheid, integriteit en vertrouwelijkheid van de informatie en de informatievoorziening te waarborgen en de eventuele gevolgen van beveiligingsincidenten tot een acceptabel, vooraf bepaald, niveau te beperken. Door de toenemende extra data-uitwisseling via mijn TVM en Internet is een verscherpte beveiliging van de geautomatiseerde systemen vereist. Daarnaast is er een forse toename van externe bedreigingen op te merken, zoals cybercrime. TVM wapent zich tegen deze ontwikkelingen door specifieke maatregelen te treffen en periodiek te testen om de kwetsbaarheden op de ICT componenten tijdig te ontdekken en weg te nemen. TVM volgt daarbij de richtlijnen van het Nationaal Cyber Security Center.

Businesscontinuïteit

In 2019 heeft TVM een nieuw datacenter ingericht, waarbij het voormalige datacenter tot backup-omgeving is omgevormd. Ook met de externe leveranciers die systemen voor TVM beheren zijn aanvullende afspraken gemaakt om deze in lijn te brengen met de beperkte risicobereidheid van TVM op het gebied van continuïteit. Daarmee heeft TVM een grote stap gezet in het beheersen van de continuïteitsrisico's van de IT dienstverlening en de primaire bedrijfsprocessen. Tenslotte is het businesscontinuïteitsplan herijkt, zodat bij een calamiteit de dienstverlening aan de leden van TVM niet of nauwelijks verstoord wordt.

Compliance

Om de naleving van wet- en regelgeving en het werken volgens eigen normen en regels te bevorderen, heeft de Raad van Bestuur een compliance functie ingericht. De compliance functie is onafhankelijk en gericht op bewaking van en het bevorderen van de naleving van regels die verband houden met de integriteit van TVM. TVM besteedt continu aandacht aan de compliance awareness onder al haar medewerkers en het management.

Productontwikkeling

TVM heeft een productontwikkeling-, review- en goedkeuringsproces (PARP) ingericht waarbij een van de onderdelen een risicoanalyse van het product betreft. Met het PARP waarborgt TVM dat de aangeboden producten het belang van de verzekerden dienen. In het PARP hebben diverse functies een rol, zodat het product vanuit verschillende invalshoeken wordt gezien en aan de klantbehoefte wordt gerelateerd. Deze functies zijn gepositioneerd binnen Dienst- en Productontwikkeling, Risk Management, de Actuariële functie, Compliance, Juridische Zaken, Business Analytics, Verkoop, Acceptatie, Schadebehandeling, ICT en Financiën. Niet alleen wordt hiermee het klantbelang geborgd, ook het risicoprofiel van TVM wordt met de PARP-procedure bewaakt.

Reputatierisico

TVM vindt haar reputatie belangrijk, zeker gezien de coöperatieve structuur. Belangrijke reputatierisico's zijn imago-beschadiging van het merk en reputatieschade van bestuurders en commissarissen. Daarnaast is het openbaar raken van klantgegevens door een systeemfout of door menselijk handelen een risico voor de reputatie. Tevens is het niet-integer handelen van medewerkers een reputatierisico. De afdeling Corporate en Interne Communicatie is verantwoordelijk voor de communicatie met externe stakeholders.

Depend effect van belastingen

TVM houdt bij het bepalen van de kapitaalrekening met het depend effect van belastingen. Door de combinatie van verrekening van belasting over gerealiseerde winsten en de bestaande belastinglatentie als gevolg van herwaarderingen, zal de schok voor TVM gedempt worden.

Niet in de balans opgenomen rechten en verplichtingen

Nederlandse Herverzekeringsmaatschappij van Terrorismeschaden N.V. (NHT)

Op 1 juli 2003 is na overleg tussen verzekeraars, de overheid en de Pensioen- en Verzekeringskamer inzake het terrorisme-verzekeringsprobleem de NHT, de zogenaamde terrorismepool, van start gegaan. De terrorismepool waarin verzekeraars, herverzekeraars en de overheid deelnemen maakt het mogelijk om op een verantwoorde wijze dekking te blijven bieden voor terrorismerisico's. Voor verzekeraars is het risico gemaximeerd tot € 200 miljoen. TVM neemt deel aan de NHT en staat vanaf 1 januari 2019 garant voor haar aandeel (het obligo) in de 1e layer (zijnde € 67 miljoen) tot maximaal € 690 miljoen.

Fiscale eenheid

Coöperatie TVM U.A. is hoofdelijk aansprakelijk voor alle fiscale verplichtingen van vennootschappen binnen de fiscale eenheid waarvan Coöperatie TVM U.A. het hoofd is.

Verplichtingen uit hoofde van inkoopcontracten

Door de groep zijn operational leaseverplichtingen aangegaan waarvan de totale verplichting € 1.757 bedraagt (2018: € 1.577). De verplichting met een looptijd tot een jaar bedraagt € 771 (2018: € 649). Er zijn geen verplichtingen aangegaan voor langer dan 5 jaar.

Uit hoofde van ICT-contracten op het gebied van onderhoud en licenties zijn in totaal verplichtingen aangegaan voor € 2.164 (2018: € 2.473), hiervan heeft € 1.189 betrekking op 2020 (2019: € 1.160). De verplichting met een looptijd tussen 1 en 5 jaar bedraagt € 975 (ultimo 2018: € 1.313).

Voorwaardelijke verplichting

Onderdeel van de leningsovereenkomst behorend bij de onder de langlopende vordering opgenomen onderhands converteerbare lening is een verplichting tot het verstrekken van een aanvullende lening van € 300. Deze lening wordt uitsluitend verstrekt als voldaan wordt aan een aantal gestelde voorwaarden.

Verplichtingen uit hoofde van bankgaranties

In verband met afgegeven bankgaranties bestaat een verplichting van € 269.

Onderpand voor valutatermijncontracten

Afhankelijk van de waarde van de valutatermijncontracten dient TVM een collateral aan te houden, dan wel te ontvangen. Ultimo 2019 heeft TVM een collateral ontvangen van € 584 (ultimo 2018 is een collateral ontvangen van € 1.269). Daarnaast houdt TVM een collateral aan van € 254.

Geconsolideerde winst- en verliesrekening over 2019

Bruto premies (10)

Geografische spreiding bruto premies

	2019	2018
Nederland	186.170	166.561
België	71.659	60.637
Overige Europese landen	41.725	36.220
	<u>299.554</u>	<u>263.418</u>

De bruto premies betreffen hoofdzakelijk premies uit directe verzekering.

Schaden eigen rekening (12)

Afloopstatistieken

Van het totaal van de afloopstatistiek is de voorziening schaden ultimo boekjaar aan te sluiten met het saldo van de ultimo standen van de technische voorziening voor te betalen schade en technische voorziening voor aandeel herverzekeraar in de balans.

De betaalde schade in het boekjaar, zoals opgenomen in de afloopstatistiek, is aan te sluiten met de schaden eigen rekening in het brancheoverzicht. De schaden eigen rekening bevatten de volgende uitloopresultaten.

Schadejaren	Voorziening schaden ultimo vorig boekjaar	Betaalde schade in boekjaar	Voorziening schaden ultimo boekjaar	Uitloopresultaat	Schaden e/r
Totaal van alle branches					
<2016	64.191	23.391	52.492	11.692	11.692
2016	23.670	5.696	20.660	2.686	2.686
2017	43.462	15.270	27.495	-697	-697
2018	103.525	56.509	37.229	-9.787	-9.787
2019		101.101	105.830	-	206.931
Reserve nog niet gemelde schaden (IBNR)	13.788	-	14.111	323	323
Schadebehandelingskosten tot boekjaar	14.821	-	15.296	475	475
Schadebehandelingskosten in boekjaar	-	25.243	-	-	25.243
Totaal	<u>263.457</u>	<u>227.210</u>	<u>273.113</u>	<u>4.692</u>	<u>236.866</u>

Motorrijtuigen

<2016	58.461	21.651	49.244	12.434	12.434
2016	18.577	8.840	11.841	2.104	2.104
2017	35.948	11.625	24.083	-240	-240
2018	80.310	40.844	30.061	-9.405	-9.405
2019		82.372	78.345	-	160.717
Reserve nog niet gemelde schaden (IBNR)	11.169	-	11.753	584	584
Schadebehandelingskosten tot boekjaar	12.340	-	12.815	475	475
Schadebehandelingskosten in boekjaar	-	20.051	-	-	20.051
Totaal	<u>216.805</u>	<u>185.383</u>	<u>218.142</u>	<u>5.952</u>	<u>186.720</u>

Scheepvaart

<2016	-717	171	-1.036	-148	-148
2016	488	197	-26	-317	-317
2017	1.317	951	14	-352	-352
2018	5.786	3.734	1.370	-682	-682
2019		6.063	7.009	-	13.072
Reserve nog niet gemelde schaden (IBNR)	425	-	425	-	-
Schadebehandelingskosten tot boekjaar	571	-	571	-	-
Schadebehandelingskosten in boekjaar	-	902	-	-	902
Totaal	<u>7.870</u>	<u>12.018</u>	<u>8.327</u>	<u>-1.499</u>	<u>12.475</u>

Schadejaren	Voorziening schaden ultimo vorig boekjaar	Betaalde schade in boekjaar	Voorziening schaden ultimo boekjaar	Uitloopresultaat	Schaden e/r
Transport					
<2016	162	331	54	223	223
2016	526	6	439	-81	-81
2017	366	471	163	268	268
2018	4.702	3.216	1.737	251	251
2019		3.078	6.308	-	9.386
Reserve nog niet gemelde schaden (IBNR)	527	-	635	108	108
Schadebehandelingskosten tot boekjaar	500	-	500	-	-
Schadebehandelingskosten in boekjaar	-	1.132	-	-	1.132
Totaal	<u>6.783</u>	<u>8.234</u>	<u>9.836</u>	<u>769</u>	<u>11.287</u>

Ongevallen

<2016	2.270	361	612	-1.297	-1.297
2016	302	33	293	24	24
2017	1.922	1.639	174	-109	-109
2018	8.668	5.952	1.981	-735	-735
2019		5.154	8.830	-	13.984
Reserve nog niet gemelde schaden (IBNR)	385	-	419	34	34
Schadebehandelingskosten tot boekjaar	410	-	410	-	-
Schadebehandelingskosten in boekjaar	-	1.950	-	-	1.950
Totaal	<u>13.957</u>	<u>15.089</u>	<u>12.719</u>	<u>-2.083</u>	<u>13.851</u>

Overige branches

<2016	4.015	877	3.618	480	480
2016	3.777	-3.380	8.113	956	956
2017	3.909	584	3.061	-264	-264
2018	4.059	2.763	2.080	784	784
2019		4.434	5.338	-	9.772
Reserve nog niet gemelde schaden (IBNR)	1.282	-	879	-403	-403
Schadebehandelingskosten tot boekjaar	1.000	-	1.000	-	-
Schadebehandelingskosten in boekjaar	-	1.208	-	-	1.208
Totaal	<u>18.042</u>	<u>6.486</u>	<u>24.089</u>	<u>1.553</u>	<u>12.533</u>



Bedrijfskosten (13)

	2019	2018
Bruto beheerskosten	63.168	58.650
Toegerekend aan schadelast	23.857	20.680
Beheers- en personeelskosten; afschrijvingen bedrijfsmiddelen	<u>39.311</u>	<u>37.970</u>

Bezoldigingen

	2019	2018
Salarissen	31.115	28.978
Sociale lasten	5.556	4.827
Pensioenlasten	6.651	5.045
Commissarissenbeloning	239	280
	<u>43.561</u>	<u>39.130</u>

Het volgens artikel 383 Boek 2 (Titel 9) van het Burgerlijk Wetboek te vermelden bedrag luidt € 2.248 (2018: € 2.271).

Honoraria externe accountant

	KPMG Accountants N.V.	KPMG netwerk Overig	Totaal 2019 KPMG netwerk	Totaal 2018 KPMG netwerk
Onderzoek van de jaarrekening	185	22	207	170
Andere controleopdrachten	48	-	48	45
Fiscale adviesdiensten	-	5	5	-
Andere niet controlediensten	-	-	-	-
	233	27	260	215
BTW	49	4	53	45
	<u>282</u>	<u>31</u>	<u>313</u>	<u>260</u>

De honoraria voor het onderzoek van de jaarrekening over het boekjaar zijn gebaseerd op de totale honoraria voor het onderzoek van de jaarrekening over het boekjaar 2019, ongeacht of de werkzaamheden door de externe accountant en de accountantsorganisatie reeds gedurende dat boekjaar zijn verricht.

Aantal personeelsleden

In 2019 waren gemiddeld 476 (2018: 445) medewerkers (fte) werkzaam bij de TVM groep, waarvan 87 (2018: 73) medewerkers (fte) in het buitenland.

Overige technische lasten eigen rekening (14)

Als overige technische lasten eigen rekening zijn voornamelijk de kosten verwerkt van het programma TVM kompas, donatie aan de TVM foundation, dotaties aan voorzieningen en diversen, waarop het resultaat van letselschaderegelingsactiviteiten, verleende rechtsbijstand ten behoeve van derden en overige incidentele baten zijn gecorrigeerd.

Belastingen (17)

Het gemiddelde effectieve belastingtarief over 2019 bedraagt 24,3% (2018: 26,35%). De afwijking ten opzichte van het nominale belastingtarief wordt enerzijds veroorzaakt door toepassing van de deelnemingsvrijstelling en de verhoging van het vennootschapsbelastingtarief in 2020 en 2021 en anderzijds door niet aftrekbare posten en het hogere nominale vennootschapsbelastingtarief in België, Duitsland en Frankrijk.

Coöperatie TVM U.A., Hoogeveen

Brancheoverzicht (14)

De specificatie van verzekeringsactiviteiten luidt als volgt:

	Motor- rijtuigen	Transport	Scheepvaart	Ongevallen	Overige branches	Assurantie- bemiddeling	Totaal
Jaar 2019							
Geboekte premies	<u>226.950</u>	<u>18.949</u>	<u>17.107</u>	<u>16.287</u>	<u>17.866</u>	<u>28.899</u>	<u>326.058</u>
Verdiende premies eigen rekening							
- Bruto	229.035	18.884	17.152	16.763	17.720	-	299.554
- Aandeel herverzekeraars	<u>-4.310</u>	<u>-562</u>	<u>-1.062</u>	<u>-178</u>	<u>-499</u>	-	<u>-6.611</u>
	224.725	18.322	16.090	16.585	17.221	-	292.943
Schaden eigen rekening							
- Bruto	-195.128	-11.987	-13.645	-13.851	-13.755	-	-248.366
- Aandeel herverzekeraars	<u>8.408</u>	<u>700</u>	<u>1.170</u>	-	<u>1.222</u>	-	<u>11.500</u>
	<u>-186.720</u>	<u>-11.287</u>	<u>-12.475</u>	<u>-13.851</u>	<u>-12.533</u>	-	<u>-236.866</u>
Verzekeringstechnisch resultaat	38.005	7.035	3.615	2.734	4.688	-	56.077
Toegerekende opbrengst uit beleggingen	4.060	164	22	260	484	-	4.990
Wijziging overige technische voorzieningen	-	-	-	-	-	-	-
Beheerskosten	-28.599	-2.040	-2.720	-2.294	-1.918	-1.740	-39.311
Provisies en opbrengst diensten onder aftrek van administratiekostenvergoedingen	-14.228	-1.109	-1.053	-145	-423	1.490	-15.468
Overige technische lasten eigen rekening	<u>-5.823</u>	<u>-486</u>	<u>-439</u>	<u>-418</u>	<u>-458</u>	<u>132</u>	<u>-7.492</u>
Resultaat technische rekening	<u>-6.585</u>	<u>3.564</u>	<u>-575</u>	<u>137</u>	<u>2.373</u>	<u>-118</u>	<u>-1.204</u>

	Motor- rijtuigen	Transport	Scheepvaart	Ongevallen	Overige branches	Assurantie- bemiddeling	Totaal
Jaar 2018							
Geboekte premies	<u>197.756</u>	<u>17.153</u>	<u>15.796</u>	<u>15.377</u>	<u>16.675</u>	<u>31.247</u>	<u>294.004</u>
Verdiende premies eigen rekening							
- Bruto	198.226	17.268	15.297	15.755	16.872	-	263.418
- Aandeel herverzekeraars	<u>-3.713</u>	<u>-513</u>	<u>-998</u>	<u>-179</u>	<u>-485</u>	<u>-</u>	<u>-5.888</u>
	194.513	16.755	14.299	15.576	16.387	-	257.530
Schaden eigen rekening							
- Bruto	-162.195	-5.587	-13.104	-15.568	-12.979	-	-209.433
- Aandeel herverzekeraars	<u>2.377</u>	<u>-92</u>	<u>1.532</u>	<u>-</u>	<u>347</u>	<u>-</u>	<u>4.164</u>
	<u>-159.818</u>	<u>-5.679</u>	<u>-11.572</u>	<u>-15.568</u>	<u>-12.632</u>	<u>-</u>	<u>-205.269</u>
Verzekeringstechnisch resultaat	34.695	11.076	2.727	8	3.755	-	52.261
Toegerekende opbrengst uit beleggingen	3.932	105	18	286	348	-	4.689
Wijziging overige technische voorzieningen	-	-	-	-	-	-	-
Beheerskosten	-26.775	-2.160	-2.964	-2.442	-2.018	-1.611	-37.970
Provisies en opbrengst diensten onder aftrek van administratiekostenvergoedingen	-12.302	-1.011	-902	-120	-450	1.649	-13.136
Overige technische lasten eigen rekening	<u>-6.417</u>	<u>-557</u>	<u>-513</u>	<u>-499</u>	<u>-541</u>	<u>39</u>	<u>-8.487</u>
Resultaat technische rekening	<u>-6.867</u>	<u>7.453</u>	<u>-1.634</u>	<u>-2.767</u>	<u>1.094</u>	<u>77</u>	<u>-2.643</u>

Coöperatie TVM U.A., Hoogeveen

2.5 Balans per 31 december 2019 (na statutaire winstbestemming)

Activa (in duizenden euro's)

	31 december 2019	31 december 2018
<i>noot</i>		
Immateriële vaste activa		
<i>Kosten van ontwikkeling</i>	8.002	7.079
Beleggingen	18	
<i>Beleggingen in groepsmaatschappijen en deelnemingen</i>		
Deelnemingen in groepsmaatschappijen	250.069	199.896
Vorderingen op groepsmaatschappijen	17.790	26.683
Andere deelnemingen	-	-
	<u>267.859</u>	<u>226.579</u>
<i>Overige financiële beleggingen</i>		
Aandelen	156.350	147.449
Obligaties	5.286	19.980
Vorderingen uit andere leningen	17.884	13.870
	<u>179.520</u>	<u>181.299</u>
	447.379	407.878
Vorderingen		
Overige vorderingen	6.224	54
Afgeleide financiële instrumenten	584	262
	<u>6.808</u>	<u>316</u>
Overige activa		
Materiële vaste activa	3.950	3.936
Liquide middelen	164	189
	<u>4.114</u>	<u>4.125</u>
Overlopende activa		
Overige overlopende activa	552	537
Totaal	<u>466.855</u>	<u>419.935</u>

Passiva (in duizenden euro's)

	31 december 2019		31 december 2018	
	<i>noot</i>			
Eigen vermogen	19			
Geplaatst participatiekapitaal	1.843		1.929	
Obligo	-		-	
	1.843		1.929	
Herwaarderingsreserve	1.543		1.211	
Wettelijke reserve	8.002		7.079	
Algemene reserve	<u>400.741</u>		<u>365.447</u>	
		412.129		375.666
Vorzieningen				
Voor belastingen	45.584		34.632	
Overige	<u>1.486</u>		<u>1.459</u>	
		47.070		36.091
Schulden				
Schulden aan groepsmaatschappijen	294		585	
Overige schulden	7.362		7.464	
Afgeleide financiële instrumenten	-		<u>109</u>	
		7.656		8.158
Overlopende passiva		-		<u>20</u>
Totaal		<u>466.855</u>		<u>419.935</u>

2.6 Winst- en verliesrekening over 2019 (in duizenden euro's)

	2019	2018
Resultaat uit gewone bedrijfsuitoefening na belastingen	20.798	-13.847
Resultaten deelnemingen	<u>15.751</u>	<u>-7.151</u>
Resultaat na belastingen	<u>36.549</u>	<u>-20.998</u>

Toelichting behorende tot de Jaarrekening 2019

Algemeen

De waarderingsgrondslagen en de grondslagen voor de bepaling van het resultaat zijn gelijk aan die van de geconsolideerde jaarrekening. De toelichtingen hebben betrekking op die posten in de jaarrekening 2019 die niet reeds zijn toegelicht bij de geconsolideerde jaarrekening 2019.

Balans per 31 december 2019

Beleggingen (18)

Groepsmaatschappijen en deelnemingen

De deelnemingen zijn gewaardeerd op de netto vermogenswaarde volgens de grondslagen welke zijn vermeld bij de geconsolideerde jaarrekening. Voor zover de netto vermogenswaarde van een deelneming negatief is, is ter hoogte van dit bedrag een voorziening in mindering gebracht op de vordering op de betreffende deelneming. Het verloop gedurende het verslagjaar is als volgt:

	2019	2018
Stand per 1 januari	226.579	244.350
Netto-resultaat over het boekjaar	15.751	-7.151
Agio- en dividenduitkeringen	34.423	-
Mutatie in vorderingen etc.	-8.894	-10.620
Stand per 31 december	<u>267.859</u>	<u>226.579</u>
Dit saldo is als volgt samengesteld:		
Deelnemingen in groepsmaatschappijen en andere deelnemingen	250.069	199.896
Vorderingen op groepsmaatschappijen en andere deelnemingen	<u>17.790</u>	<u>26.683</u>
	<u>267.859</u>	<u>226.579</u>

Coöperatie TVM U.A. heeft ten behoeve van haar geconsolideerde groepsmaatschappijen een zogenaamde artikel 403-verklaring verstrekt, waarmee zij zich hoofdelijk aansprakelijk stelt voor alle, uit rechtshandelingen voortvloeiende schulden, van deze vennootschappen.

Onder de vorderingen op groepsmaatschappijen is onder andere een tweetal leningen opgenomen:

- een aan een groepsmaatschappij verstrekte lening met een resterende hoofdsom van € 7.351, tegen een rente van 4% met een jaarlijkse aflossing van € 102.
- een verstrekte onderhandse lening. De lening bestaat uit drie leningdelen met een nominaal rentepercentage van 8% en een totale hoofdsom van € 1.217. De lening heeft een resterende looptijd van 2 jaar en 3 maanden en volgt een overeengekomen aflossingsschema.
- onderhandse renteloze lening met zekerheden in de vorm van pandrecht en met een hoofdsom van € 4.000. De looptijd van de lening is mede afhankelijk van een door derden te voeren juridische procedure.

Eigen vermogen (19)

Geplaatst participatiekapitaal

Het Bestuur kan terugbetalingen verrichten op de inschrijvingen in het participatiekapitaal. Hierbij worden statutaire en overige wettelijke bepalingen in acht genomen.

Het verloop van het geplaatst en gestort participatiekapitaal kan als volgt worden weergegeven:

	2019	2018
Stand per 1 januari	1.929	1.999
Statutaire rentebijdring	-	4
Terugbetalingen	-86	-74
Stand per 31 december	<u>1.843</u>	<u>1.929</u>

Herwaarderingsreserve

Het verloop kan als volgt worden weergegeven:

	2019	2018
Stand per 1 januari	1.211	4.826
Mutatie ongerealiseerde (netto) herwaarderingsbeleggingen	332	-3.615
Stand per 31 december	<u>1.543</u>	<u>1.211</u>

Wettelijke reserve

Het verloop kan als volgt worden weergegeven:

	2019	2018
Stand per 1 januari	7.079	3.381
Van Algemene reserve	923	3.698
Stand per 31 december	<u>8.002</u>	<u>7.079</u>

Algemene reserve

Het verloop kan als volgt worden weergegeven:

	2019	2018
Stand per 1 januari	365.447	386.528
Netto-resultaat over het boekjaar	36.549	-20.998
Mutatie ongerealiseerde (netto) herwaarderingsbeleggingen	-332	3.615
Naar wettelijke reserve	-923	-3.698
Stand per 31 december	<u>400.741</u>	<u>365.447</u>

Het resultaat na belastingen over het boekjaar 2019 is overeenkomstig de statutaire bepalingen verwerkt.

Niet in de balans opgenomen rechten en verplichtingen

Coöperatie TVM U.A. heeft een garantie tot bijstorting van kapitaal afgegeven aan TVM verzekeringen N.V. als bij deze vennootschap de solvabiliteitsratio op basis van Solvency II grondslagen minder dan 150% bedraagt. Deze situatie heeft zich niet voorgedaan.

Gebeurtenissen na balansdatum

Tijdens het opstellen van de jaarrekening 2019 werden de eerste gevolgen van het coronavirus zichtbaar. De effecten van het virus en de gevolgen van de maatregelen die momenteel ter bestrijding worden genomen zijn nog onbekend, maar hebben zeker effect op de sector waarin TVM opereert. Er worden minder transportbewegingen verwacht en de financiële beurzen hebben reeds negatief gereageerd. TVM neemt de maatregelen die moeten en kunnen worden genomen ter bescherming van de maatschappij, onze leden en onze medewerkers. Daarnaast heeft TVM maatregelen getroffen om de continuïteit van de dienstverlening en de onderneming te kunnen waarborgen.

Hoewel de financiële impact van deze crisis, welke we nog niet eerder hebben meegemaakt, ten tijde van het opmaken van deze jaarrekening nog niet volledig duidelijk is, zijn wij van mening dat TVM zowel het verzekeringstechnische, beleggings- als organisatorische risico voldoende beheerst. De impact van de waardedaling van de beleggingsportefeuille heeft, zoals het zich nu laat aanzien slechts een beperkt effect op de SCR-ratio omdat zowel het eigen vermogen van TVM als het verplicht aan te houden kapitaal (SCR) een neerwaartse beweging kennen. Deze houden elkaar in de situatie van TVM redelijk in evenwicht. De SCR-ratio blijft ruimschoots boven de intern gestelde norm.

De inmiddels genomen maatregelen, in combinatie met de bestaande vermogensbuffer maken dat wij van mening zijn dat de continuïteitsveronderstelling bij het opmaken van de jaarrekening gehandhaafd kan blijven.

Hoogeveen, 20 maart 2020

Namens het Bestuur

mr. Arjan Bos, voorzitter
Dirk Jan Klein Essink RA, algemeen secretaris
ir. Wilma Toering-Keen
Wijnand de Kruijff

Namens de Raad van Commissarissen

Martin Duvivier, voorzitter
drs. Tjebbe Nabuurs, vicevoorzitter/secretaris
Peter Appel
Freek Wansink
drs. Carin Gorter RA





3

**Overige
gegevens**



3.1 Controleverklaring KPMG Accountants N.V.



Controleverklaring van de onafhankelijke accountant

Aan: de Ledenraad en de Raad van Commissarissen van Coöperatie TVM U.A.

Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen jaarrekening 2019

Ons oordeel

Naar ons oordeel geeft de in dit jaarverslag opgenomen jaarrekening een getrouw beeld van de grootte en samenstelling van het vermogen van Coöperatie TVM U.A. per 31 december 2019 en van het resultaat over 2019, in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 van het in Nederland geldende Burgerlijk Wetboek (BW).

Wat we gecontroleerd hebben

Wij hebben de jaarrekening 2019 van Coöperatie TVM U.A. (de coöperatie) te Hoogeveen gecontroleerd.

De jaarrekening bestaat uit:

- 1 de geconsolideerde en enkelvoudige balans per 31 december 2019;
- 2 de geconsolideerde en enkelvoudige winst-en-verliesrekening over 2019;
- 3 het geconsolideerde kasstroomoverzicht; en
- 4 de toelichting met een overzicht van de gehanteerde grondslagen voor financiële verslaggeving en overige 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 Coöperatie TVM 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.

Controleaanpak

Samenvatting

Materialiteit
— Materialiteit van EUR 4,0 miljoen — 1% van het eigen vermogen
Groepscontrole
— Alle entiteiten volledig in scope
Kernpunten
— Waardering technische voorziening voor te betalen schaden
Oordeel
— Goedkeurend

Materialiteit

Op basis van onze professionele oordeelsvorming hebben wij de materialiteit voor de jaarrekening als geheel bepaald op EUR 4.000.000 (2018: EUR 2.300.000). Voor de bepaling van de materialiteit wordt uitgegaan van het eigen vermogen (2018: verdiende premies). Wij beschouwen het eigen vermogen als de meest geschikte benchmark, omdat wij hiermee aansluiten bij de ontwikkelingen in de branche sinds de invoering van Solvency II. 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 hebben met de Raad van Commissarissen afgesproken dat wij tijdens onze controle geconstateerde afwijkingen boven de EUR 200.000 rapporteren aan hen alsmede kleinere afwijkingen die naar onze mening om kwalitatieve redenen relevant zijn.

Reikwijdte van de groepscontrole

Coöperatie TVM U.A. staat aan het hoofd van een groep van entiteiten (groepsonderdelen). De financiële informatie van deze groep is opgenomen in de jaarrekening van Coöperatie TVM U.A.

Gegeven onze eindverantwoordelijkheid voor het oordeel zijn wij verantwoordelijk voor de aansturing van, het toezicht op en de uitvoering van de groepscontrole. Vanwege het beperkt aantal groepsonderdelen en de verwevenheid van de meeste activiteiten zijn alle entiteiten volledig in scope waarbij we geen gebruik hebben gemaakt van werkzaamheden van andere accountants. In dit kader hebben wij de aard en omvang bepaald van de uit te voeren

werkzaamheden op basis van de omvang en/of het risicoprofiel van de activiteiten in de jaarrekening.

Door bovengenoemde werkzaamheden bij hebben wij voldoende en geschikte controle-informatie met betrekking tot de financiële informatie van de groep verkregen om een oordeel te geven over de jaarrekening.

Reikwijdte van onze controle inzake fraude

In overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden zijn wij verantwoordelijk voor het verkrijgen van een redelijke mate van zekerheid (maar geen absolute) dat de jaarrekening als geheel geen afwijkingen van materieel belang bevatten die het gevolg zijn van fraude of fouten.

Als onderdeel van onze risico-inschattingswerkzaamheden hebben wij gebeurtenissen en omstandigheden geëvalueerd die wijzen op een prikkel of druk om fraude te plegen of een mogelijkheid bieden om fraude te plegen ('frauderisicofactoren') om op basis daarvan frauderisico's te identificeren, indien relevant.

Geïdentificeerde frauderisico's zijn besproken binnen het controleteam en wij zijn alert op aanwijzingen van fraude gedurende de controle.

Op basis van de controlestandaard hebben het frauderisico met betrekking tot doorbreking van interne beheersingsmaatregelen door management geëvalueerd.

Onze controlewerkzaamheden omvatten een evaluatie van de opzet en het bestaan alsmede de effectieve werking van interne beheersingsmaatregelen die relevant zijn voor het mitigeren van deze risico's en gegevensgerichte controlewerkzaamheden, inclusief gedetailleerd testen van (administratieve) journaalposten en het evalueren van management bias.

Bij het bepalen van onze controlewerkzaamheden maken wij gebruik van de inschatting en evaluatie van de onderneming met betrekking tot het interne beleid omtrent frauderisico-beheersing (preventie, detectie en respons), inclusief de opzet van ethische standaarden om een open en eerlijke cultuur na te streven.

Als onderdeel van onze evaluatie van eventuele fraudegevallen hebben we het incidentregister geïnspecteerd en opvolging van management geëvalueerd.

We hebben onze risico-inschatting en controlewerkzaamheden gecommuniceerd aan de Raad van Bestuur en de Audit en Risicocommissie. Onze controlewerkzaamheden verschillen van een specifiek forensisch fraudeonderzoek, welk onderzoek vaak een meer diepgaand karakter heeft.

Onze controlewerkzaamheden om frauderisico's te adresseren hebben niet geleid tot de identificatie van een kernpunt van de controle.

We merken op dat onze controle is gebaseerd op de procedures die zijn beschreven in overeenstemming met de toepasselijke controlestandaarden en niet primair zijn ontworpen

om fraude te detecteren. Naast de vereisten van de controlestandaarden hebben wij de volgende aanvullende procedures uitgevoerd:

- Gedetailleerde testwerkzaamheden op declaraties (kostenvergoedingen) van de Raad van Bestuur;
- Evaluatie van de interne beheersing rondom de betalingsorganisatie, het schadeafwikkelingsproces en de verzekerdenadministratie;
- Kennismaken van de rapporten inzake door TVM verrichte onderzoeken interne en externe fraude, voor zover van toepassing.

Reikwijdte van onze controle inzake het niet voldoen aan wet en regelgeving

Wij hebben feiten en omstandigheden geëvalueerd om wet- en regelgeving te identificeren die relevant zijn voor de onderneming.

We hebben wet- en regelgeving geïdentificeerd die redelijkerwijs een materieel effect op de jaarrekening kan hebben op basis van onze risico-inschatting en sector kennis, door middel van het bevragen van management en evaluatie van beleid en procedures geïmplementeerd ten aanzien van het voldoen aan wet- en regelgeving.

Geïdentificeerde wet- en regelgeving zijn besproken binnen het controleteam en wij zijn alert op aanwijzingen van het niet voldoen aan wet- en of regelgeving gedurende de controle. De potentiële impact van wet- en regelgeving varieert sterk:

- De onderneming is onderhevig aan wet- en regelgeving die direct van invloed zijn op de jaarrekening, inclusief belastingwetgeving en verslaggevingstandaarden (inclusief onderneming specifieke wet- en regelgeving). Wij hebben het voldoen aan deze wet- en regelgeving vastgesteld als onderdeel van onze controlewerkzaamheden voor de relevante elementen in de jaarrekening.
- Daarnaast is de onderneming onderhevig aan diverse wet- en regelgeving waarbij niet voldoen aan deze wet- en regelgeving indirect van invloed op de jaarrekening kan zijn ten aanzien van elementen verantwoord of toegelicht in de jaarrekening, of beide, bijvoorbeeld als gevolg van het ontvangen van boetes of claims.

Wij hebben de volgende wet- en regelgeving geïdentificeerd die indirect, redelijkerwijs een materiele impact op de jaarrekening zouden kunnen hebben:

- Wet Financieel Toezicht (inclusief Solvency II);
- Besluit prudentiële regels Wft (Bpr Wft).

De Nederlandse controlestandaarden beperken onze controlewerkzaamheden met betrekking tot het identificeren van het niet voldoen aan wet- en regelgeving met een indirecte invloed tot het bevragen van relevante management en inspectie van correspondentie met toezichthoudende instanties alsmede andere juridische correspondentie. Onze werkzaamheden hebben niet geleid tot het identificeren van gevallen of vermoedens van niet voldoen aan wet- en regelgeving anders dan wat reeds door de entiteit is geïdentificeerd.

De impact van bekende gevallen of vermoedens van niet voldoen aan wet- en regelgeving hebben wij geadresseerd in de controlewerkzaamheden met betrekking tot de relevante elementen zoals verantwoord in de jaarrekening.

De uitgevoerde werkzaamheden inzake het adresseren van het risico op het niet voldoen aan wet- en regelgeving hebben niet geleid tot het identificeren van een kernpunt in onze controleverklaring.

Naast de vereisten van de controlestandaarden hebben wij de volgende aanvullende procedures uitgevoerd:

- Kennisnemen van de compliance rapporten inzake door TVM verrichte onderzoeken naar het voldoen aan wet- en regelgeving.

Onze controlewerkzaamheden verschillen van een specifiek forensisch onderzoek naar het voldoen aan wet- en regelgeving. Raad van Bestuur is verantwoordelijk voor het opmaken van de jaarrekening en voor de opzet van een zodanige interne beheersing die zij noodzakelijk acht om het opmaken van de jaarrekening mogelijk te maken zonder afwijkingen van materieel belang als gevolg van fouten of fraude, waaronder het voldoen aan wet- en regelgeving.

Indien de gevolgen voor de jaarrekening van het niet voldoen aan indirecte wet- en regelgeving (onregelmatigheden) minder (direct) van invloed zijn op gebeurtenissen en transacties die in de jaarrekening tot uitdrukking komen, hoe minder waarschijnlijk het is dat de inherent beperkte controlewerkzaamheden, zoals vereist door de controlestandaarden, dit zouden identificeren. Bovendien bestaat er, zoals bij elke controle, een hoger risico op het niet detecteren van onregelmatigheden indien deze het gevolg zijn van samenspanning, valsheid in geschrifte, opzettelijke onjuistheden, verkeerde representaties of de doorbreking van interne beheersmaatregelen kunnen inhouden.

De kernpunten van onze controle

In de kernpunten van onze controle beschrijven wij zaken die naar ons professionele oordeel het belangrijkste 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.

Waardering technische voorziening voor te betalen schaden

Omschrijving

De technische voorziening voor te betalen schaden van EUR 301 miljoen (voor aftrek aandeel herverzekeraar) (2018: EUR 283 miljoen) ofwel 39% van het balanstotaal per 31 december 2019 is voor de jaarrekening significant.

Zoals toegelicht in de grondslagen wordt de technische voorziening voor te betalen schade gewaardeerd op actuele waarde. De actuele waarde is gebaseerd op de regels voor de bepaling van de technische voorzieningen ten behoeve van prudentieel toezicht zoals opgenomen in de Wft (Solvency II). De voorziening voor te betalen schaden is gelijk aan de som van een beste schatting en een risicomarge. De voorziening voor te betalen schaden is vastgesteld voor schadegebeurtenissen die hebben plaatsgevonden, ongeacht of deze reeds zijn gemeld.

Bij de berekening van de technische voorziening voor te betalen schaden op actuele waarde worden verschillende bronnen en veronderstellingen gehanteerd en worden interne actuariële specialisten van TVM ingeschakeld.

De veronderstellingen en gebruikte schattingen kunnen significante impact hebben op de uitkomst van de berekeningen van de technische voorziening, waaronder het totale bedrag waarvoor de per balansdatum gemelde en nog te verwachten schadeclaims kunnen worden afgewikkeld. Gezien de omvang van de technische voorzieningen en de mate van subjectiviteit en complexiteit in de waardering van deze post, beschouwen wij de waardering van de technische voorzieningen als kernpunt in onze controle.

Onze aanpak

- Wij hebben de werking van de interne beheersingsmaatregelen die de betrouwbaarheid van de technische voorziening voor te betalen schaden waarborgen vastgesteld, waaronder de interne controles op de kwaliteit van de in de beste estimate gebruikte schadedriehoeken.
- Wij hebben detailwerkzaamheden verricht op de gehanteerde schadedriehoeken door verificatie van schadeclaims met de bronadministratie en onderliggende documenten. Wij hebben hiertoe tevens aandacht besteed aan de uitloopresultaten op oude jaren.
- Wij hebben de voorziening voor te betalen schaden gecontroleerd aan de hand van intern opgestelde kwalitatieve en kwantitatieve analyses van de best estimate schadeontwikkeling. Tevens hebben wij de door management vastgestelde parameters beoordeeld op aanvaardbaarheid en plausibiliteit.
- Wij hebben vastgesteld of het oordeel over de uitkomsten van de best estimate schadevoorzieningen toereikend zijn volgens de Actuarieel Functiehouder. Wij hebben hierbij vastgesteld dat de Actuarieel Functiehouder is ondersteund door een externe partij.
- Wij hebben eigen actuariële specialisten ingezet om de gehanteerde modellen, methodieken en veronderstellingen van TVM te beoordelen.
- Wij hebben vastgesteld of de toelichting in de jaarrekening op de technische voorziening voor te betalen schaden, waaronder de schade-uitloopstatistieken, opgenomen op pagina 69, 76 en 82-83 toereikend is.

Onze observatie

Wij achten de door de Coöperatie TVM U.A. toegepaste methodiek en gehanteerde veronderstellingen voor de vaststelling van de technische voorziening voor te betalen schaden aanvaardbaar en zijn van mening dat de technische voorziening voor te betalen schaden per 31 december 2019 neutraal is gewaardeerd op basis van best estimate principes.

Wij achten de opgenomen toelichtingen op pagina 69, 76 en 82-83 in de jaarrekening toereikend.

Verklaring over de in het jaarverslag opgenomen andere informatie

Naast de jaarrekening en onze controleverklaring daarbij, omvat het jaarverslag andere informatie.

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 een mindere diepgang dan onze controlewerkzaamheden bij de jaarrekening.

De Raad van Bestuur is verantwoordelijk voor het opstellen van de andere informatie, waaronder de informatie die op grond van Titel 9 Boek 2 BW is vereist.

Beschrijving van verantwoordelijkheden met betrekking tot de jaarrekening

Verantwoordelijkheden van de Raad van Bestuur en de Raad van Commissarissen voor de jaarrekening

De Raad van Bestuur is verantwoordelijk voor het opmaken en het getrouw weergeven van de jaarrekening in overeenstemming met Titel 9 Boek 2 BW. In dit kader is de Raad van Bestuur verantwoordelijk voor een zodanige interne beheersing die de Raad van Bestuur 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 Raad van Bestuur afwegen of Coöperatie TVM U.A. in staat is om haar werkzaamheden in continuïteit voort te zetten. Op grond van genoemd verslaggevingsstelsels moet de Raad van Bestuur de jaarrekening opmaken op basis van de continuïteitsveronderstelling, tenzij de Raad van Bestuur het voornemen heeft om Coöperatie TVM U.A. te liquideren of de activiteiten te beëindigen of als beëindiging het enige realistische alternatief is. De Raad van Bestuur moet gebeurtenissen en omstandigheden waardoor gerede twijfel zou kunnen bestaan of Coöperatie TVM U.A. 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 Coöperatie TVM U.A.

Onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening

Onze doelstelling 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.

Een verdere beschrijving van onze verantwoordelijkheden ten aanzien van de controle van de jaarrekening is opgenomen in bijlage bij deze controleverklaring. Deze beschrijving vormt onderdeel van onze controleverklaring.

Amstelveen, 20 maart 2020

KPMG Accountants N.V.

F.M. van den Wildenberg RA

Bijlage:

Beschrijving van onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening

Bijlage

Beschrijving van onze verantwoordelijkheden voor de controle van de jaarrekening

Wij hebben deze accountantscontrole professioneel kritisch uitgevoerd en hebben waar relevant professionele oordeelsvorming toegepast in overeenstemming met de Nederlandse controlestandaarden, ethische voorschriften en de onafhankelijkheidseisen. Onze 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 Raad van Bestuur en de toelichtingen die daarover in de jaarrekening staan;
- het vaststellen dat de door de Raad van Bestuur 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 Coöperatie TVM U.A. haar activiteiten in continuïteit kan voortzetten. Als wij concluderen dat er een onzekerheid van materieel belang bestaat, zijn wij verplicht om aandacht in onze controleverklaring te vestigen op de relevante gerelateerde toelichtingen in de jaarrekening. Als de toelichtingen inadequaat zijn, moeten wij onze verklaring aanpassen. Onze conclusies zijn gebaseerd op de controle-informatie die verkregen is tot de datum van onze controleverklaring. Toekomstige gebeurtenissen of omstandigheden kunnen er echter toe leiden dat een entiteit haar continuïteit niet langer kan handhaven;
- het evalueren van de presentatie, structuur en inhoud van de jaarrekening en de daarin opgenomen toelichtingen; en
- het evalueren of de jaarrekening een getrouw beeld geeft van de onderliggende transacties en gebeurtenissen.

Gegeven onze ongedeelde verantwoordelijkheid voor het oordeel zijn wij verantwoordelijk voor het verkrijgen van voldoende geschikte controle-informatie met betrekking tot de financiële informatie van de onderdelen of activiteiten binnen de groep. In dat kader zijn wij ook verantwoordelijk voor de aansturing van, het toezicht op en de uitvoering van de groepscontrole.

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 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.

3.2 Statutaire bepalingen inzake bestemming resultaat

De bestemming van het resultaat is geregeld in artikel 28 van de statuten.

Lid 6

Een uit de vastgestelde jaarrekening blijkend voordelig of nadelig saldo van de rekening van baten en lasten wordt ten gunste respectievelijk ten laste gebracht van de algemene reserve.

3.3 Structuur TVM groep (per 31 december 2019)

