

# Verslag Raad van Toezicht

## SAMENSTELLING

De Raad van Toezicht (RvT) bestond in 2019 uit de volgende leden:

Mr. dr. R.M. (Ron) van Male

Senior raadsheer Centrale Raad van Beroep, lid besliscommissie Schadeschap Luchthaven Schiphol. Lid sinds 2007\*, herbenoemd in 2016\*\*, lidmaatschap geëindigd in november 2019.

Mw. mr. I.E. (Inge) Klopper-Gerretsen, ex-hoofdadvocaat-generaal bij het Openbaar Ministerie (gepensioneerd), vanaf november: vicevoorzitter. Lid sinds 2007\*, herbenoemd in 2016.

Ir. T.P. (Theo) Koekkoek, agrarisch ondernemer, voorzitter RvC Vion BV, voorzitter RvC Efteling BV, lid RvT Aeres onderwijs, lid RvT coöperatie Cosun. Lid sinds 2008, herbenoemd in 2016, voorzitter sinds 2018.

Mw. drs. P. (Pam) van Olphen, Chief Financial Officer, SLTN Inter Access, lid Raad van Toezicht Sena. Lid sinds 2018.

Mr. drs. P.J.J. (Pieterjan) Vonk, senior-raadsheer gerechtshof Den Haag, docent Stichting Opleiding Belastingadviseurs, medewerker fiscale weekblad Vakstudie-Nieuws, lid Raad van Toezicht van de Stichting Urgente Noden Leiden, rechter-plaatsvervanger Rechtbank Noord-Holland, ad hoc arbiter, voorzitter Raad van Commissarissen onderlinge verzekeringsmaatschappij BFAO (Bos Fruit Aardappelen Onderlinge). Lid sinds 2018.

Mw. mr. S. (Sandra) van Heukelom-Verhage, advocaat-partner bij Pels Rijcken, voorzitter sectie Innovatie, Privacy en Technologie Pels Rijcken, lid bestuur Blockchain Coalition, lid Adviesraad Faculteit Rechtsgeleerdheid Universiteit Amsterdam, lid Strategische Adviesraad TNO-ICT. Lid sinds oktober 2019.

(\*daaraan voorafgaande lid RvT, c.q. Raad van Bestuur van de rechtsvoorganger(s) van SAR)

(\*\* tot en met 2019)

### Informatiebronnen

De RvT sprak in 2019 driemaal met de bestuurder over de gang van zaken. Daarbij stonden aan de RvT rapportages ter beschikking over onder meer de strategie en realisatie van de bedrijfsdoelstellingen, de ontwikkelingen op financieel vlak, kwaliteit van de rechtshulp, de klanttevredenheid, klachtbehandeling en interne kwaliteit audits. Verder legde een aantal leden van de RvT een aantal locatiebezoeken af, waarbij de leden zich over diverse onderwerpen lieten informeren door medewerkers en (team-)managers van SAR.

De RvT liet zich ten slotte door de bestuurder van SAR voorlichten over de risico- en compliance programma's die SAR heeft geïnitieerd om het beheersen van risico's en handelen conform de relevante wet- en regelgeving aantoonbaar te borgen.

### Educatie

De RvT liet zich in 2019 driemaal voorlichten door medewerkers van SAR over projecten waaraan zij deelnamen. Daarbij kwamen diverse inhoudelijke aspecten van de uitvoering van de rechtshulpverlening aan de orde.

### Toeziht

#### Financiën en risico

De RvT nam er kennis van dat het financiële verslag over 2018 is goedgekeurd door de externe accountant. Over dit verslag heeft de RvT de bestuurder bevraagd. De RvT liet zich daarnaast voorlichten door de risk manager en compliance officer van SAR. De RvT besprak met de bestuurder de aandacht die Tv-programma Radar besteedde aan de rechtshulp door SAR. In die gesprekken werd stilgestaan bij het belang van het bewaken van de (juiste) beeldvorming van de SAR met betrekking tot onderwerpen als de zelfstandigheid en onafhankelijkheid. Aan de RvT zijn geen andere incidenten gemeld waarin de privacy van klanten, de vertrouwelijkheid of de kwaliteit van de rechtshulp, aan de orde zijn gesteld.

De RvT nam waar dat SAR een beweging startte om de wendbaarheid van de organisatie te vergroten, zodat SAR kan blijven aansluiten bij de veranderende behoeften van klanten. Tegelijk bouwt SAR verder aan een

nieuw geautomatiseerd systeem, waarmee juristen van SAR en klanten onder meer eenvoudig en veilig informatie met elkaar kunnen uitwisselen.

### **Organisatie**

In 2019 is de structuur van de organisatie van SAR op hoofdlijnen niet gewijzigd ten opzichte van 2018. Wel wijzigde de afdeling die de externe rechtshulp voor klanten faciliteert haar inrichting. Belangrijkste doel daarvan is een betere bediening van klanten, door hen te koppelen aan de juridische dienstverlener die nog beter past bij de aard van het probleem, de behoeften en gewenste oplossing.

### **Bedrijfsdoelen**

SAR gaf in 2019 verdere invulling aan haar in 2018 geformuleerde missie: 'Wij geloven in een rechtvaardige samenleving. Een juridisch probleem kan iedereen overkomen. Wij komen voor u op en helpen u verder. Met persoonlijke, juridische en praktische oplossingen'. Het management formuleerde ter invulling van die missie een aantal thema's, waar SAR ook in 2019 aan werkte. De RvT adviseerde SAR daar waar nodig over en toetste dan in het bijzonder of de kwaliteit van de dienstverlening aan klanten voorop blijft staan, naast de waarde die SAR hecht aan de belangen van medewerkers en aan een zorgvuldige omgang met de financiën. De RvT zag dat SAR in 2019 onder meer de volgende doelen behaalde:

- SAR implementeerde de voor 2019 vernieuwde Kwaliteitscode Rechtsbijstand in het beleid, dat intern werd gecommuniceerd. Waar nodig, stemde SAR beleid af op de klantvriendelijker herschreven, maar in essentie niet gewijzigde Code.
- Medewerkers en leidinggevende binnen SAR startten initiatieven om de klantbediening beter te maken. Zo bereidde SAR het concreet maken van beloften aan klanten voor en een gingen medewerkers aan de slag om ze toe te passen in hun dagelijks contact met klanten.
- SAR doorstond met goed gevolg een toetsing door externe toezichthouder Stichting Toetsing Verzekeraars (Stv), op het normenkader van het Keurmerk Klantgericht Verzekeren (KKV).
- SAR vorderde met de bouw en implementatie van een nieuw IT-systeem. Doel daarvan is voor het ondersteunen van de hulp aan klanten. SAR koos daarbij voor een stapsgewijze aanpak, om een adequate beschikbaarheid van de IT-voorziening voor het tijdig kunnen helpen van klanten te behouden. SAR paste de fasering daarvan in de loop van 2019 aan, om ongewenste effecten op de tijdigheid van de dienstverlening aan klanten te voorkomen.

### **Kwaliteit en onafhankelijkheid**

De RvT heeft de statutaire taak toezicht te houden op de kwaliteit en de onafhankelijkheid van de rechtsbijstandverlening. De RvT bewaakt dat SAR zich bij haar taken laat leiden door de belangen van haar klanten. Dit omvat tevens de wijze waarop de dienstverlening door SAR wordt uitgevoerd, daaronder begrepen de omgang met en informatieverstrekking aan klanten, de tijdigheid van de dienstverlening, de juridische kwaliteit, de klanttevredenheid en de behandeling van klachten. De kwaliteit van de rechtshulp vormt een structureel onderwerp van gesprek tussen de RvT en de bestuurder.

De RvT heeft waargenomen dat de klanttevredenheid in 2019 aan de door SAR in overleg met de verzekeraar geformuleerde normen voldoet. SAR gaat er daarbij vanuit dat behalve een juridisch juist advies, een correcte en betrokken omgang met de klant en het samen met de klant vinden van een oplossing op maat van groot belang zijn voor de tevredenheid van klanten.

SAR informeerde de RvT erover dat de medewerkersbetrokkenheid in 2019 is toegenomen ten opzichte van een jaar eerder. Continuïteit van management per team is daarvoor een relevante factor. SAR verwacht een verdere verbetering van de medewerker tevredenheid door de inzet van HR-programma Talent Ontwikkeling en Presteren.

SAR meldde de RvT dat het lastiger wordt om goede mensen te vinden en te behouden door de krappe arbeidsmarkt. Tegelijk worden de hulpvragen van klanten aan juristen van SAR steeds complexer. Dat vraagt aandacht voor van het vakmanschap en vaardigheden van juristen.

Volgens de door SAR aan de RvT meegedeelde informatie, waren de verzekeraar en de merken van Achmea in 2019 tevreden over de prestaties van SAR. SAR informeerde de verzekeraar tijdig over relevante ontwikkelingen.

De RvT stelt vast dat de dienstverlening van SAR in 2019 beantwoordde aan de daaraan te stellen eisen, naar de maatstaven van professionele rechtshulp, onder meer neergelegd in de Kwaliteitscode Rechtsbijstand.

### **Besluiten**

Na bevraging van de bestuurder en bespreking van de verklaring van de externe accountant keurde de RvT in 2019 de vaststelling door de bestuurder van de jaarrekening 2018 goed. Bovendien gaf de RvT toestemming aan de bestuurder tot vaststelling van de begroting voor 2020.

De RvT van Bestuur van Achmea B.V. benoemde op 21 oktober 2019 mevrouw Van Heukelom-Verhage tot lid van de RvT.

### **Tot slot**

De RvT leerde uit de gesprekken met de bestuurder en de diverse overgelegde rapportages dat de medewerkers van SAR zich in 2019 hebben ingespannen om klanten op een passende wijze bij te staan.

Als de RvT naar 2020 kijkt, valt onder meer de digitalisering van de maatschappij op, wat nieuwe kansen en risico's voor klanten met zich meebrengt. Ook andere economische en sociale ontwikkelingen leiden tot veranderde behoeften van klanten. Dat vraagt flexibiliteit van medewerkers en leidinggevenden van SAR, voor het blijven vinden van de best passende oplossingen.

De RvT zet in 2020 zijn toezichtstaak voort, met aandacht voor de stappen die SAR en haar medewerkers dan zetten om in deze doelstelling te slagen.

Namens de voltallige RvT,

T.P. Koekkoek  
Voorzitter