

# Verslag Raad van Toezicht

## SAMENSTELLING

De Raad van Toezicht (RvT) bestond in 2021 uit de volgende leden:

- Mw. drs. P. (Pam) van Olphen, Chief Financial Officer, SLTN IT Ventures BV, lid Raad van Toezicht Sena. Lid sinds 2018, voorzitter vanaf november 2020.
- 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, voorzitter Raad van Commissarissen onderlinge verzekeringsmaatschappij BFAO (Bos Fruit Aardappelen Onderlinge). Lid sinds 2018.
- Mw. mr. S. (Sandra) Mw. mr. S. (Sandra) van Heukelom-Verhage, advocaat-partner bij Pels Rijcken, tot 12 april 2021 voorzitter sectie Innovatie, Privacy en Technologie Pels Rijcken, na 12 april 2021 bestuursvoorzitter van Pels Rijcken, lid Adviesraad Faculteit Rechtsgeleerdheid Universiteit Amsterdam, lid Strategische Adviesraad TNO-ICT. Lid sinds oktober 2019 en vicevoorzitter vanaf november 2020.
- Mw. drs. A.L.K. (Astrid) Bunt, directeur stations ProRail, voorzitter Raad van Advies Neerlands Diep, lid sinds januari 2021.
- Dhr. W.T.G. (Wim) Bens MBA, Bestuursvoorzitter van ZLTO en NCB Ontwikkeling, bestuurslid LTO Nederland, lid Raad van Commissarissen Lid Raad van Commissarissen BLSF, Lid raad van commissarissen Stichting ABAB, lid sinds januari 2021, voorzitter Raad van Toezicht Stichting Mommerskwartier Tilburg, voorzitter Johan Stekelenburg Stichting Tilburg.

### Informatiebronnen

De RvT sprak in 2021 driemaal op digitale wijze met de bestuurder over de gang van zaken binnen en rondom SAR. De bestuurder verstreekte de RvT rapportages over onder meer de strategie en realisatie van de bedrijfsdoelstellingen, de financiële ontwikkelingen, de kwaliteit van de rechtshulp, de klanttevredenheid en de afwikkeling van klachten van klanten. De leden van de RvT spraken daarnaast een aantal maal met medewerkers van SAR over diverse actuele onderwerpen, waaronder de continue verbetering van de klantbediening en optimalisatie van de digitale ondersteuning van de processen.

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 2021 voorlichten over de ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving omtrent de governance van rechtspersonen, met name die van de stichting.

### Toezicht

#### Financiën en risico

De RvT nam er kennis van dat het financiële verslag over 2020 is goedgekeurd door de externe accountant. Over dit verslag heeft de RvT de bestuurder bevraagd. De RvT liet zich voorlichten door de risk manager en ontving rapportages van de risk manager en de compliance officer van SAR. SAR meldde in 2021 aan de RvT geen incidenten met issues rond de privacy van klanten of de vertrouwelijkheid. De RvT sprak met de bestuurder over de uitvoering van de afhandeling klachten van klanten over de rechtshulp aan hen.

De RvT besprak met de bestuurder over de gestarte aanpassingen in de organisatie en werkwijze, ter verbetering van de dienstverlening aan klanten. Daarbij is aandacht voor de samenhang van de rechtshulp en de inzet van digitalisering, met als doel klanten te helpen op de manieren zoals zij dat wensen. De RvT volgde de implementatie van het administratie en behandelstelsel waarmee SAR de uitvoering van de rechtshulp door juristen en advocaten eenvoudiger en efficiënter maakt. Dat biedt klanten tevens

een beter zicht op de stand van zaken van het oplossen van hun probleem.

### **Organisatie**

In 2021 is de organisatiestructuur van SAR niet gewijzigd ten opzichte van 2020. Wel verminderde SAR de capaciteit voor rechtshulp aan klanten op het gebied van verkeersrecht. Reden daarvoor is dat in 2021 autoverzekeraars zijn gestart met Directe Schade Afhandeling. Klanten met schade aan hun voertuig die door een ander voertuig is veroorzaakt kunnen daardoor bij hun eigen verzekeraar terecht. Ook als schade aan het eigen voertuig niet is verzekerd. Daardoor verminderde de behoefte aan rechtshulp en ook het aantal rechtshulp verzoeken aan SAR structureel.

Daarnaast startte SAR met het stap voor stap in praktijk brengen van een andere wijze van samenwerken door de medewerkers. Daarmee vult SAR haar visie op de beste klantbediening in, waarin synergie, beschikbaarheid van de juiste informatie op het juiste moment en communicatie via het door de klant gewenste kanaal centraal staan. Daarmee volgt SAR de maatschappelijke ontwikkelingen en veranderende behoefte van klanten, om voor hen ook in de toekomst goede toegang tot het recht mogelijk te blijven maken.

### **Bedrijfsdoelen**

SAR werkte in 2021 aan verdere realisatie van haar 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 in 2021 aan werkte. De RvT adviseerde SAR daar waar nodig over en toetste 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 2021 onder meer het navolgende realiseerde:

- SAR werkte aan vernieuwing en optimalisatie van de klantbediening met de inrichting van themateams, waarin junioren, medioren en senioren in dezelfde rechtsgebieden nauwer met elkaar samenwerken, door kennis uit te wisselen en best practices te delen.
- SAR continueerde in 2021 het sinds maart 2020 gehanteerde uitgangspunt van thuiswerken door alle medewerkers. In beperkte mate konden medewerkers ook op kantoor terecht. Bijvoorbeeld wegens specifieke taken, zoals het inwerken van een nieuwe collega en het geven van opleidingen, of omdat de thuissituatie werken op afstand niet toeliet. Met de ervaring vanuit 2020 en doordat SAR volledig digitaal werkt, bleven alle processen van de klantbediening en de bedrijfsvoering ook in 2021 goed functioneren.
- Met uitbreiding van de informatie op de website voorzag SAR meer klanten van een snelle en praktisch bruikbare oplossing voor hun probleem. Behalve juridische uitleg over actuele thema’s en antwoorden op veel voorkomende vragen, plaatste SAR daarop ook voorbeeldbrieven en andere vormen van advies waarmee elke bezoeker van de website, dus niet alleen klanten van Achmea met een rechtsbijstandverzekering, in veel gevallen zelf meer vooruit konden.
- SAR implementeerde een volgend gedeelte van het nieuwe IT-systeem. Door deze gefaseerde en daardoor weliswaar meer tijd vergende aanpak, bleef de IT-voorziening onverminderd beschikbaar voor de medewerkers. Ondanks de omschakelingen, benodigde opleiding en aanpassing van de werkwijze voor medewerkers, bleven vertragingen in de rechtshulp aan klanten uit.

### **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 2021 aan de door SAR in overleg met de verzekeraar geformuleerde normen voldoet. De wachttijd voor klanten bij het melden van een hulpverzoek was op momenten nog steeds hoog, maar gemiddeld al wel lager dan in 2020. Dit is nog steeds een gevolg van de hoeveelheid Covid-19-gerelateerde hulpvragen. SAR richtte zich behalve op een juridisch inhoudelijk goed advies ook op correcte en betrokken omgang met de klant en het samen met de klant bereiken van een oplossing op maat.

SAR informeerde de RvT erover dat de medewerkersbetrokkenheid in 2021 op peil is gebleven ten opzichte van het jaar daarvoor. Goed nieuws is ook het tegenover 2020 afgenomen ziekteverzuim onder medewerkers. Wel trekt het thuiswerken, dat inmiddels al bijna twee jaar voortduurt, een wissel op hen. En nieuwe medewerkers slagen er niet altijd in om bij werken vanuit huis aansluiting te vinden bij hun collega's en de gebruiken en gewoontes van SAR. Daardoor bezinnen zij zich vaker dan voorheen al weer na korte tijd opnieuw op hun loopbaan.

Desondanks lukt het de juristen en advocaten van SAR ook in 2021 met alle ongemakken van het op afstand moeten werken aan klanten goede rechtshulp te blijven verlenen. Ook de tevredenheid van klanten heeft hier niet onder geleden. SAR besteedde ook dit jaar aandacht aan de fysieke en mentale gezondheid van medewerkers. Behalve het aanbieden van individuele oplossingen voor lastige situaties, konden medewerkers gebruik maken van faciliteiten op afstand, zoals advies over voldoende bewegen en goede voeding.

Volgens de door SAR aan de RvT meegedeelde informatie waren de verzekeraar en de merken van Achmea in 2021 tevreden over de prestaties van SAR. SAR informeerde de verzekeraar tijdig over de relevante ontwikkelingen, zoals over het uitblijven van de verwachte toename van hulpverzoeken bij ontslag. Dit is een vanzelfsprekend gevolg van het uitblijven van de aanvankelijk vermoede toename van het aantal ontslagen dit jaar.

De RvT sprak met de bestuurder over jurisprudentie van de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep van het KiFiD, over de reikwijdte van het recht van verzekerden om in bepaalde gevallen zelf een rechtshulpverlener te mogen kiezen.

De RvT stelt vast dat de dienstverlening van SAR in 2021 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 2021 de vaststelling door de bestuurder van de jaarrekening 2020 goed. Bovendien gaf de RvT toestemming aan de bestuurder tot vaststelling van de begroting voor 2022. De Raad benoemde de heer W.T.G. Bens per 1 januari 2021 tot lid van de RvT. De Raad van Bestuur van Achmea (RvB) benoemde mevrouw mr. A.L.K. Bunt per 1 januari 2021 tot lid van de RvT.

### **Tot slot**

De RvT leerde uit de gesprekken met de bestuurder en met de medewerkers van SAR dat zij zich in de moeilijke omstandigheden van 2021 steeds met succes zijn blijven inspinnen om klanten op een passende wijze bij te staan.

Terugkijkend naar dit jaar, ziet de RvT dat SAR en haar medewerkers de Covid 19 pandemie tot op heden goed hebben doorstaan. Welke mogelijke gevolgen deze bijzondere periode nog heeft voor de lange termijn, voor SAR, haar juristen en advocaten, maar ook voor de maatschappij, is nu nog niet duidelijk. De RvT realiseert zich dat er veel veranderingen op stapel staan. En dat goede en toegankelijke rechtshulp een essentieel onderdeel blijft van het functioneren van de rechtsstaat. De RvT zet in 2022 zijn toezichtstaak voort, met aandacht voor SAR en haar medewerkers in hun streven klanten van hun juridische problemen af te helpen, zodat deze weer door kunnen.

Namens de voltallige Raad van Toezicht Stichting Achmea Rechtsbijstand,

P. van Olphen

voorzitter