

Verslag Raad van Toezicht

SAMENSTELLING

De Raad van Toezicht (RvT) bestond in 2022 uit de volgende leden:

- Mw. drs. P.K. (Pam) van Olphen, Chief Financial Officer, SLTN IT Ventures BV, lid Raad van Toezicht Sena.
- Mr. drs. P.J.J. (Pieterjan) Vonk, senior-raadsheer gerechtshof Den Haag, docent Stichting Opleiding Belastingadviseurs, medewerker fiscale weekblad Vakstudie-Nieuws, rechter-plaatsvervanger Rechtbank Noord-Holland, voorzitter Raad van Commissarissen onderlinge verzekeringsmaatschappij BFAO (Bos Fruit Aardappelen Onderlinge).
- Mw. mr. S. (Sandra) van Heukelom-Verhage, bestuursvoorzitter Pels Rijcken, voorzitter Strategische Adviesraad TNO-ICT, lid Raad van Bestuur Kirchheiner Stichting, lid Raad van Advies ECP, lid redactie NTB (tot maart 2022), lid Raad van Advies Universiteit Leiden (tot maart 2022), lid Raad van Advies UvA (tot maart 2022), lid Strategische Auteursraad Wolters Kluwer (tot maart 2022).
- Mw. drs. A.L.K. (Astrid) Bunt, directeur stations ProRail, voorzitter Raad van Advies Neerlands Diep.
- 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, voorzitter Raad van Toezicht Stichting Mommerskwartier Tilburg, vicevoorzitter HAS Green Academy, bestuurslid stichting Fagoed (sinds 23 januari 2023) lid van centrale adviesraad van de Kamer van Koophandel.

Informatiebronnen

De RvT sprak in 2022 vijf maal 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 met medewerkers van SAR over diverse actuele onderwerpen, waaronder de invulling van de missie, continue verbetering van de klantbediening en optimalisatie van de digitale ondersteuning van de processen.

De RvT liet zich 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 2022 door een externe deskundige voorlichten over de ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving over en de maatschappelijke visie op de governance van rechtspersonen en het houden van toezicht daarop.

Zelfevaluatie

De RvT heeft in 2022 onder begeleiding van een extern deskundige een zelfevaluatie gehouden, waarin is terug gekeken op de wijze waarop de RvT zijn taken verricht en is gesproken over de toekomstvisie.

Toezicht

Financiën en risico's

De RvT nam er kennis van dat het financiële verslag over 2021 is goedgekeurd door de externe accountant. Over dit verslag heeft de RvT de bestuurder bevestigd. De RvT liet zich voorlichten door de compliance officer van SAR en diens bevindingen en de bevindingen van de risk manager van SAR. SAR meldde in 2022 aan de RvT geen incidenten rond de privacy van klanten of de vertrouwelijkheid van de rechtshulp. 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 de vorderingen van aanpassingen in de organisatie en de werkwijze, ter verbetering van de dienstverlening aan klanten. De RvT volgde de eerder al ingezette implementatie van het behandelingsysteem waarmee SAR de uitvoering van de rechtshulp door juristen en advocaten eenvoudiger en efficiënter maakt. Daarnaast liet de RvT zich voorlichten over de vorderingen op digitaal gebied. Het doel daarvan is om iedereen die daarin is geïnteresseerd laagdrempelig en kosteloos te informeren over de best passende oplossingen voor veel voorkomende (juridische) problemen en het voor klanten toegankelijker maken hun verzoek om rechtshulp online te melden.

Organisatie

In 2022 bereidde SAR een aantal onderdelen van de organisatiestructuur voor op de voorgenomen nieuwe inrichting en wijze van samenwerken. Eén en ander in nauw overleg en afstemming met de medezeggenschap. Behalve een snellere en eenvoudiger en ook digitale intake, zijn de belangrijkste uitgangspunten daarvan het verminderen van overdracht momenten, intensiever delen van kennis en ervaring binnen een rechtsgebied en het door medewerkers zelf organiseren van de werkzaamheden.

Bedrijfsdoelen

SAR werkte in 2022 aan 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 van SAR formuleerde ter invulling van die missie voor 2022 een aantal thema's. De RvT adviseerde daar waar mogelijk 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 door haar opdrachtgever verstrekte financiën. De RvT zag dat SAR in 2022 onder meer het navolgende realiseerde.

- Nadat de medewerkers na de Covid-19 pandemie weer langzaam zijn teruggekeerd naar kantoor, kwam aan de orde hoe de toekomst van werken eruit zou moeten zien. Voor de medewerkers van SAR betekent dat werken op een plek die het beste past bij de werkzaamheden op dat moment, met een deel thuis en een deel op kantoor. Aan de hand van enkele principes gingen leidinggevenden en medewerkers daarover met elkaar in gesprek om er afspraken over te maken.
- Ter voorbereiding op de nieuwe manier van samenwerken organiseerde SAR voor medewerkers en het management workshops om zelf organiserend te leren werken en daaraan leiding te geven.
- SAR introduceerde een nieuw logo. Doel van deze aanpassing is de onafhankelijke positie van SAR als juridisch zelfstandig rechtshulpkantoor, hoewel verbonden aan Achmea, beter tot uitdrukking te brengen.
- SAR maakte het voor klanten en medewerkers mogelijk om via digitale chat met elkaar te communiceren. In eerste instantie voor vragen over de online klantomgeving. In een latere fase wordt dat ook mogelijk gemaakt voor vragen over andere onderwerpen.
- SAR breidde de informatie op de website uit met meer oplossingen voor veel alledaagse en actuele juridische problemen, inclusief adviezen die dit soort problemen kunnen voorkomen.
- SAR implementeerde een volgend gedeelte van het nieuwe IT-systeem. Door deze gefaseerde aanpak bleef de IT-voorziening voldoende beschikbaar voor de medewerkers om op goede en veilige wijze aan klanten rechtshulp te verlenen. Hoewel dit in de aanvangsperiode van medewerkers training en de nodige flexibiliteit vraagt, verminderde de tevredenheid van klanten niet.

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 2022 aan de door SAR in overleg met de verzekeraar geformuleerde normen voldoet. Het beperken van de termijn waarbinnen klanten na een verzoek daartoe

rechtshulp ontvangen, bleef ook in 2022 op momenten een uitdaging. SAR nam daar maatregelen tegen, zoals het inzetten van flexibele capaciteit en het werven van medewerkers voor deze eerstelijns hulp.

Tegenover 2021 is het ziekteverzuim onder medewerkers licht gestegen. En met introductie- en opleidingen op kantoor, slaagt SAR er tegenover de pandemieperiode beter in om nieuwe medewerkers te laten landen in de organisatie en aansluiting te laten vinden bij hun collega's. Maar de optimale situatie is nog niet helemaal bereikt. Zo kent SAR in zowel de eerste als in de tweede lijns rechtshulp nog onvervulde vacatures.

Volgens de door SAR aan de RvT meegedeelde informatie waren de verzekeraar en de merken van Achmea in 2022 tevreden over de inhoudelijke prestaties van SAR. Tegelijk waren het op peil houden van de capaciteit en het optimaal verdelen van het werk onderwerp van gesprek.

SAR informeerde de verzekeraar in 2022 tijdig over de relevante ontwikkelingen, zoals over de spanning tussen de variabiliteit in het aantal en het soort hulpvragen en de tijdige beschikbaarheid van de juiste, daarbij passende juridische specialismen.

De RvT stelt vast dat de dienstverlening van SAR in 2022 in de basis beantwoordde aan de daaraan te stellen eisen, naar de maatstaven van professionele rechtshulp. Tegelijk voldeed SAR niet aan alle normen, onder meer neergelegd in de Kwaliteitscode Rechtsbijstand. Met name het tijdig oppakken van nieuwe hulpverzoeken, het steeds vastleggen en met klanten communiceren van het plan van aanpak en het in voor hen begrijpelijke taal schrijven van brieven.

Besluiten

Na bevraging van de bestuurder en bespreking van de verklaring van de externe accountant keurde de RvT in 2022 de vaststelling door de bestuurder van de jaarrekening 2021 goed. Bovendien gaf de RvT toestemming aan de bestuurder tot vaststelling van de begroting voor 2023. Ook besloot de RvT tot het verlenen van goedkeuring aan de bestuurder tot aanpassingen in de statuten, naar aanleiding van de in de zomer van 2021 in werking getreden Wet bestuur en toezicht rechtspersonen (Wbtr).

In 2022 heeft de RvT - mede naar aanleiding van de inwerkingtreding van de Wbtr - een traject ingezet om haar taakopvatting opnieuw te formuleren. Dat traject heeft geresulteerd in een statutenwijziging per 1 december 2022 en een nieuw protocol van de RvT. Daarin is verwoord dat de taak van de RvT zich richt op de onafhankelijkheid van de rechtsbijstandverlening, de kwaliteit van de rechtsbijstandverleners en de adequate behartiging van de belangen van de klanten van Achmea Rechtsbijstand.

Tot slot

Terugkijkend naar dit jaar, ziet de RvT dat SAR en haar medewerkers hun best bleven doen om goed te reageren op de meer dan gemiddelde variatie in het aantal en het soort hulpvragen. Dit terwijl de voorbereidingen voor het wijzigen van de inrichting van de organisatie, het behandelstelsel en de manier van samenwerken in volle gang zijn. De RvT realiseert zich dat deze veranderingen die tegelijkertijd aan de orde zijn of nog op stapel staan veel vragen van het aanpassingsvermogen van medewerkers en leidinggevenden.

De RvT zet in 2023 zijn toezichtstaak voort, binnen het specifiekere kader zoals is geformuleerd in de gewijzigde statuten. Daarin heeft de RvT een specifieke taak die zich richt op het behoud van goede kwaliteit van de rechtshulp en van de onafhankelijke uitvoering daarvan.

Namens de voltallige Raad van Toezicht Stichting Achmea Rechtsbijstand,

P. van Olphen

voorzitter

Tilburg, 21 maart 2023