

# Verslag Raad van Toezicht Stichting Achmea Rechtsbijstand

## SAMENSTELLING

De Raad van Toezicht (RvT) bestond in 2023 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.
- Mw. mr. A.L.K. (Astrid) Bunt, directeur stations Prorail, (tot januari 2023) directeur Operatie Zuid, Enexis Groep (vanaf juni 2023), voorzitter Raad van Advies Neerlands Diep (tot januari 2023).
- Dhr. W.T.G. (Wim) Bens MBA, Bestuursvoorzitter van ZLTO en NCB Ontwikkeling, bestuurslid LTO Nederland, Lid raad van commissarissen Stichting ABAB, , vicevoorzitter HAS Green Academy, bestuurslid stichting Fagoed, lid van centrale adviesraad van de Kamer van Koophandel.

---

## Belangrijkste ontwikkelingen in 2023

### Statutenwijziging

Per 1 januari 2023 zijn de statuten van Stichting Achmea Rechtsbijstand (SAR) gewijzigd. Aanleiding hiervoor is het ingaan van de Wet bestuur en toezicht rechtspersonen (Wbtr), per 1 juli 2021. Daardoor veranderden de regels voor het bestuur van de rechtsvormen vereniging, stichting, coöperatie of onderlinge waarborgmaatschappij. De taken en verantwoordelijkheden van de RvT zijn in deze statuten herschreven. De reikwijdte van het toezicht door de RvT betreft vanaf begin 2023 de volgende onderwerpen: de onafhankelijke uitoefening door SAR van haar taken als rechtsbijstandverlener, de kwaliteit van de rechtsbijstandverlening en de adequate behartiging van de belangen van klanten van Achmea.

### Benoeming bestuurder

De bestuurder maakte in 2023 aan de RvT bekend wegens zijn naderend pensioen in 2024 zijn functie medio 2023 neer te leggen. De RvT ging hierover met Achmea in gesprek. Ook sprak de RvT met de door de Raad van Bestuur van Achmea BV (RvB) voorgedragen kandidaat-bestuurder. De RvT keurde de benoeming van deze kandidaat door de RvB, per 1 september 2023, goed. Dit was tevens de datum van aftreden van de vertrekkende bestuurder.

---

### Informatiebronnen

De RvT sprak in 2023 vier 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 bedrijfsdoelen, de financiële ontwikkelingen, de kwaliteit van de rechtshulp, de klanttevredenheid en het oppakken van klachten van klanten.

De leden van de RvT spraken daarnaast met leden van het management van SAR over actuele onderwerpen, waaronder de invulling van de missie, continue verbetering van de klantbediening en optimalisatie van de digitale ondersteuning van de processen. De RvT beschouwde deze informatie vanuit het perspectief van de onafhankelijkheid en kwaliteit van de rechtsbijstand en adequate behartiging van de belangen van klanten.

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

## **Educatie**

De RvT ging in 2023 aan de slag met de opbrengsten van de educatie die de RvT in 2022 volgde. Dit betreft de ontwikkelingen op het gebied van wet- en regelgeving voor de governance van rechtspersonen, de maatschappelijke visie op het houden van toezicht daarop, de samenwerking binnen de RvT en de dialoog van de RvT met de bestuurder.

## **Zelfevaluatie**

In 2022 voerde de RvT onder externe begeleiding een zelfevaluatie uit. De volgende zelfevaluatie vindt medio 2024 plaats. Dan wordt terug gekeken op de wijze waarop de RvT zijn taken tot dan toe verricht en welke aspecten daarvan voor aanpassing of verbetering vatbaar zijn.

## **Toezicht**

### **Kwaliteit en onafhankelijkheid**

De RvT heeft de statutaire taak toezicht te houden op de onafhankelijke uitoefening door SAR van haar taken als rechtsbijstandverlener, de kwaliteit van de rechtsbijstandverlening en de adequate behartiging van de belangen van klanten van Achmea.

De RvT bewaakt dat SAR zich bij haar taken laat leiden door de belangen van haar klanten. Dit omvat ook de manier waarop de dienstverlening door SAR wordt uitgevoerd. Dit houdt in 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.

SAR zag in 2023 een toename van langduriger en complexer problemen, waardoor het helpen van klanten ingewikkelder wordt. Tegelijk verminderde het aanbod van eenvoudiger zaken. Dit leidde vaak tot een langere doorlooptijd van zaken. En zoals in veel sectoren, was het ook voor SAR lastiger om nieuwe medewerkers te werven en hen vervolgens aan zich te kunnen binden, met name ervaren, gespecialiseerde juristen. Maar liep daardoor de wachttijd op voor het telefonisch melden van een nieuwe zaak. Met maatwerk in ontwikkelpaden verbeterde SAR de groei en doorstroom van juristen. Zij kunnen daarbij gebruik maken van het principe all you can learn, oftewel een onbeperkt opleidingsbudget. Dat moet bijdragen aan het vergroten van de verbinding met elkaar en de organisatie.

Door deze ontwikkelingen lag de klanttevredenheid in 2023 enigszins onder de norm die SAR met de verzekeraar heeft afgesproken.

SAR onderzocht in 2023 de betrokkenheid en het welzijn van medewerkers. Daarin kwamen een aantal thema's naar voren. Met name vitaliteit, werkdrukbeleving, de koers van het bedrijf en het belang van vakmanschap. Met een gemiddelde van 5,6% liet het ziekteverzuim in 2023 een lichte daling zien ten opzichte van een jaar eerder.

Volgens de door SAR aan de RvT meegedeelde informatie waren de verzekeraar en de merken van Achmea in 2023 over het algemeen tevreden over de inhoudelijke prestaties van SAR, met uitzondering van de wachttijd aan de telefoon en het tijdig in behandeling nemen van nieuwe hulpverzoeken. SAR informeerde de verzekeraar steeds tijdig over relevante ontwikkelingen. Behalve over de twee hiervoor genoemde punten over de van de verwachting afwijkende aantallen en soorten hulpvragen en kosten daarvan voor de verzekeraar.

De RvT stelt vast dat de dienstverlening van SAR in 2023 in de basis beantwoordde aan de daaraan te stellen inhoudelijke eisen, naar de maatstaven van professionele rechtshulp. Tegelijk voldeed SAR niet steeds aan alle normen, zoals de bereikbaarheid.

## **Organisatie**

In 2023 rondde SAR de laatste onderdelen af van de in 2022 gestarte nieuwe organisatie-inrichting en werkte verder aan de nieuwe manier van samenwerken. Medewerkers hebben meer ruimte en verantwoordelijkheid om werkzaamheden zelf te organiseren. Nadat eerder de intake en het werken binnen themateams waren gerealiseerd, wordt nu ook het samenwerken met externe partners onderdeel van de nieuwe organisatie. Dit alles verloopt in goed overleg en nauwe afstemming met de medezeggenschap.

De RvT volgde de voortzetting van de ontwikkeling en implementatie van het klantsysteem 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 het gebied van het voorkomen van juridische problemen, met informatie, adviesdialogen en voorbeeldbrieven op de website van SAR. Dit helpt klanten en andere geïnteresseerden laagdrempelig en kosteloos aan informatie over veel voorkomende juridische problemen. Zodat zij deze zelf kunnen oplossen of zelfs voorkomen. SAR maakte het voor klanten ook toegankelijker om hun verzoek om rechtshulp online te melden.

### **Bedrijfsdoelen**

SAR werkte in 2023 verder 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’.

De RvT adviseerde de bestuurder 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 2023 onder meer het navolgende realiseerde.

- Doordat de nieuwe organisatie zich nog moet zetten, ontstond lokaal vertraging bij het in behandeling nemen van nieuwe zaken. Dit heeft SAR aangepakt en kunnen oplossen. Inhoudelijke gebreken in de dienstverlening bleven uit. Wel nam daardoor de tevredenheid van klanten enigszins af.
- SAR slaagde voor een toetsing op het voldoen aan de Kwaliteitscode Rechtsbijstand van het Verbond van Verzekeraars, die werd uitgevoerd door extern bureau Stichting Toetsing Verzekeraars (Stv).
- Met goed gevolg onderging SAR een audit door bureau Q-Consult en behield het Nationaal Keurmerk Letselschade (NKL). Dit ziet met name op het aantoonbaar volgen van de Gedragscode Behandeling Letselschade (GBL) en de Gedragscode Openheid Medische Aansprakelijkheid (GOMA).
- SAR breidde de informatie op de website uit met meer oplossingen voor alledaagse en actuele juridische problemen, inclusief adviezen voor het voorkomen daarvan.
- SAR bouwde nieuwe delen van het klantsysteem, waarbij SAR steeds in samenspraak met belanghebbenden afwegingen maakte in capaciteits- en prioriteringsvraagstukken. De implementatie daarvan vond per onderdeel van de nieuwe organisatie plaats en vroeg van medewerkers behalve het volgen van training ook de nodige flexibiliteit.

### **Financiën en risico's**

De RvT nam kennis van de goedkeuring door de externe accountant van het financiële verslag over 2022. Over dit verslag heeft de RvT de bestuurder bevraagd. De RvT liet zich voorlichten door de compliance officer en de risk manager van SAR over hun bevindingen. SAR meldde in 2023 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.

### **Besluiten**

Na bevraging van de bestuurder en bespreking van de verklaring van de externe accountant keurde de RvT in 2023 de vaststelling door de bestuurder van de jaarrekening 2022 goed, voor zover de jaarrekening effect heeft gehad op de onafhankelijkheid van de rechtsbijstandverlening, de kwaliteit van de rechtsbijstandverleners en de adequate behartiging van de belangen van de klanten van Stichting Achmea Rechtsbijstand.

De RvT verleende aan de RvB toestemming tot het benoemen van de heer V.J. Teekens tot bestuurder van SAR, per 1 september 2023.

De RvT gaf goedkeuring aan de bestuurder tot vaststelling van de begroting voor 2024, voor zover deze de onafhankelijkheid van de rechtsbijstand, de kwaliteit daarvan en de adequate behartiging van de belangen van de klanten betreft.

### **Tot slot**

Het viel de RvT op dat medewerkers goed op de veeleisende omstandigheden reageerden en erin slaagden klanten adequaat te blijven helpen. Terwijl de nieuwe inrichting van de organisatie nog niet volledig is gerealiseerd, nog niet alle afdelingen aan de slag konden met het nieuwe klantsysteem en zij leren op een nieuwe manier samen te werken.

De RvT zet in 2024 zijn toezichtstaak voort. Daarbij richt de RvT zich specifiek op het behoud van goede kwaliteit van de rechtshulp aan klanten, de onafhankelijke uitvoering daarvan en op het welzijn van alle medewerkers die de beloften van SAR elke dag waarmaken.

Namens de voltallige Raad van Toezicht Stichting Achmea Rechtsbijstand,

P. van Olphen

voorzitter

Tilburg, 9 april 2024