

Verslag Raad van Toezicht Stichting Achmea Rechtsbijstand

SAMENSTELLING

De Raad van Toezicht (RvT) bestond in 2024 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 Operatie Zuid, Enexis Groep, voorzitter stichting Infratalenten, (vanaf mei 2025).
- Dhr. W.T.G. (Wim) Bens MBA, Bestuursvoorzitter van ZLTO en NCB Ontwikkeling, bestuurslid LTO Nederland, vicevoorzitter HAS Green Academy, voorzitter stichting Fagoed en lid van raad van commissarissen Fagoed BV, lid van centrale adviesraad van de Kamer van Koophandel, lid van de raad van commissarissen van voetbalvereniging Willem II.

Informatiebronnen

De RvT sprak in 2024 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 bestuurder informeerde de RvT over actuele onderwerpen, waaronder de invulling van de missie, continue verbetering van de klantbediening en optimalisatie van de digitale ondersteuning van de processen van de rechtshulp. De RvT sprak daarnaast met de manager control van SAR over de financiën en de diverse aspecten van de jaarrekening. 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 sprak ook met de referent in de Raad van Bestuur van Achmea BV voor de divisie Centrale Dienstverlening (CDV), de voorzitter van de directie van CDV en de leden van de Aandachtcommissie SAR binnen de Ondernemingsraad CDV. Tot slot zijn enkele leden aanwezig geweest op het SAR medewerkersevent van 10 september 2024.

Zelfevaluatie

In 2024 hield de RvT een zelfevaluatie. De volgende zelfevaluatie vindt medio 2025 plaats. Dan wordt opnieuw terug gekeken op de wijze waarop de RvT zijn taken tot dan toe heeft verricht en welke aspecten daarvan voor aanpassing of verbetering vatbaar zijn.

Toezicht

Organisatie en bedrijfsdoelen

De RvT besprak in 2024 met de bestuurder de strategie en hoe deze herijkt is om de organisatie voor de toekomst te positioneren. SAR is sinds de coronaperiode anders gaan werken, wat heeft geleid tot een verminderde verbinding met medewerkers. Het aanbod van werk was een uitdaging die voor sommige medewerkers invloed had op de werk-privébalans. Daarom heeft SAR in de al eerder aangevangen transitie verbinding en aanpak van de werkdruk tot speerpunten gemaakt. Met als doel de verbinding te versterken tussen medewerkers met elkaar en met de organisatie. Daardoor ontstond ruimte voor gesprekken met elkaar over de toekomst. Waaronder het besturen van de organisatie en de manier van samenwerken.

SAR werkte in 2024 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’.

In 2024 waren de verdere implementatie van het nieuwe behandelingsysteem en risico's rondom data governance belangrijke aandachtspunten. Waarbij behoud van de kwaliteit en tijdigheid van de rechtshulp voorop stonden. De RvT ontving intussen positieve signalen over de acceptatie van het nieuwe behandelingsysteem door teams die er al langer mee werken. En in de loop van 2024 zijn alle rechtsgebieden gaan werken met het nieuwe systeem. Een volgende stap is de conversie van alle bestaande data naar deze nieuwe IT-omgeving.

SAR heeft in 2024 de focus gericht op het verbeteren van de werkprocessen en de communicatie binnen de organisatie. Daarbij was samenwerking met medewerkers van belang voor het waarborgen van hun betrokkenheid en het verder verbeteren van de organisatiecultuur.

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.

De klanttevredenheid is in 2024 toegenomen. De netto promotor score (NPS) steeg in de loop van het jaar naar +34 en kwam daarmee in de buurt van de norm die SAR zichzelf heeft gesteld. De RvT sprak met de bestuurder over de afhandeling van klachten van klanten over de rechtshulp.

SAR onderzocht in 2024 de betrokkenheid en het welzijn van medewerkers, waarin een aantal thema's naar voren kwamen. Naar aanleiding daarvan gaat het management in 2025 in het bijzonder aandacht besteden aan de beleving van werkdruk, vitaliteit en de ontwikkeling en doorgroei van medewerkers. SAR nam gedurende de loop van het jaar een aantal juristen over van een samenwerkingspartner, om zo de bezetting beter op orde te brengen. Dit was voor SAR van belang gelet op de huidige krappe arbeidsmarkt voor juridische beroepen, met name bij het vervullen van vacatures voor medior en senior functies.

De RvT stelt vast dat de dienstverlening van SAR in 2024 in de basis beantwoordde aan de daaraan naar de maatstaven van professionele rechtshulp te stellen eisen. De Raad is in het algemeen tevreden over de gerapporteerde kwaliteit van de in 2024 aan klanten geleverde rechtshulp. SAR voldeed aan de externe normen die zijn getoetst door de stichting Toetsing Verzekeraars (Stv). Op enkele onderdelen behaalde SAR niet de intern gestelde maatstaven, waaronder de bereikbaarheid en de reactietermijnen. De RvT stelde vast dat hier adequate aandacht voor is en dat de verbeterpunten worden opgepakt.

Financiën en risico's

De RvT nam kennis van de goedkeuring door de externe accountant van het financiële verslag over 2023. Over dit verslag heeft de RvT de bestuurder bevestigd.

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. En de RvT sprak met de compliance officer en de risk manager van SAR over hun bevindingen. SAR meldde in 2024 aan de RvT geen incidenten rond de privacy van klanten of de vertrouwelijkheid van de rechtshulp.

Besluiten

Na bevraging van de bestuurder en bespreking van de verklaring van de externe accountant keurde de RvT de vaststelling door de bestuurder van de jaarrekening 2023 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 gaf goedkeuring aan de bestuurder tot vaststelling van de begroting voor 2025, voor zover deze de onafhankelijkheid van de rechtsbijstand, de kwaliteit daarvan en de adequate behartiging van de belangen van de klanten betreft.

Tot slot

De RvT zag de verbeteringen op het gebied van organisatie van het werk en de verbinding van medewerkers met elkaar en met het management. En hoewel nog niet alle relevante onderwerpen al volledig onderdeel zijn van de nieuwe governance, ontvingen klanten de rechtshulp die nodig was voor het bereiken van de beste oplossing van hun juridische probleem.

De RvT zet in 2025 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. Met als bijzonder aandachtspunten het waar mogelijk verminderen van fricties in de samenleving met preventie, conflicten upstream aanpakken en de ontwikkeling van AI-toepassingen in de uitvoering van de rechtsbijstand.

Namens de voltallige Raad van Toezicht Stichting Achmea Rechtsbijstand,

P. van Olphen

voorzitter

Tilburg, 7 april 2025