

Verlag Raad van Toezicht Stichting Achmea Rechtsbijstand 2025

Samenstelling

In 2025 bestond de Raad van Toezicht (RvT) uit Mw. drs. P.K. (Pam) van Olphen (voorzitter), Mr. drs. P.J.J. (Pieterjan) Vonk, Mw. mr. S. (Sandra) van Heukelom-Verhage (vice-voorzitter), Mw. mr. A.L.K. (Astrid) Bunt en dhr. W.T.G. (Wim) Bens MBA. Secretaris was mr. E.F.J. (Emile) de Wijs. Per 1 januari 2026 is mw. drs. P.K. (Pam) van Olphen afgetreden als voorzitter en is mw. mr. S. (Sandra) van Heukelom-Verhage benoemd tot voorzitter.

Taken van de RvT

Op grond van de Statuten heeft de RvT tot taak het houden van toezicht op het bestuur ten aanzien van de volgende, specifieke onderwerpen:

- a. de onafhankelijke uitoefening door de stichting van haar taken als rechtsbijstandverlener;
- b. de kwaliteit van de rechtsbijstandverlening; en
- c. de adequate behartiging van de belangen van de cliënten van de stichting.

Verder kan de Raad van Toezicht het bestuur gevraagd en ongevraagd adviseren over de hierboven onder a., b. en c. genoemde terreinen.

Informatiebronnen

De RvT kwam in 2025 vijfmaal bijeen. De bestuurder informeerde de RvT tijdens deze vergaderingen over uiteenlopende thema's, zoals strategische ontwikkelingen, financiële resultaten, risico's en compliance, kwaliteit van de rechtshulp, personele ontwikkelingen en de verdere implementatie van GRiP en AI-toepassingen. De Raad vergaderde op verschillende locaties van SAR en sprak zowel formeel als informeel met medewerkers. Om zodoende goede aansluiting te houden bij wat erbij de organisatie speelt.

De RvT sprak daarnaast met de manager control over de jaarrekening en financieel beleid, en werd door de compliance officer en de riskmanager geïnformeerd over risicobeheersing en actuele incidenten. Ook voerde de RvT gesprekken met de Aandachtcommissie SAR binnen de Ondernemingsraad en met de voorzitter van de directie van Achmea, onderdeel Centrale Dienstverlening en met een lid van de Raad van Bestuur van Achmea BV.

Zelfevaluatie

De RvT hield in 2025 een zelfevaluatie waarin werd teruggekeken op de wijze waarop de Raad zijn taken uitvoert en op welke punten verdere verbetering mogelijk is. Daarbij kwamen onder meer de onderlinge samenwerking, de informatievoorziening en de borging van tegenspraak aan bod. De volgende zelfevaluatie vindt medio 2026 plaats.

Toezicht

Indachtig zijn taken heeft de RvT zijn toezicht toegespitst op de aspecten van onafhankelijkheid, kwaliteit en belangenbehartiging. De RvT heeft daar in 2025 als volgt invulling aan gegeven.

Organisatie en strategie

De RvT besprak in 2025 allereerst uitvoerig de strategische ontwikkeling van SAR. De strategie is gebaseerd op drie centrale elementen: maatschappelijke impact, een andere manier van sturen en het streven naar leiderschap in juridische AI. De bestuurder lichtte toe dat SAR in 2025 de implementatie van het nieuwe besturingsmodel verder vormgaf, waarbij meer zelforganisatie en professionele ruimte centraal staan. Tevens werd gewerkt aan versterking van de samenwerking met Achmea en ketenpartners, waaronder het Juridisch Loket. De RvT stelde vast dat de

organisatie zich positief ontwikkelt en dat op onderdelen meer structuur en sturingsinformatie nodig is. De RvT hield zich met belangstelling en zorg bezig met het vraagstuk van het betaalbaar houden van de juridische zorg, om zodoende de toegang tot het recht zo goed mogelijk te waarborgen.

Digitale transitie: implementatie nieuw behandelstelsel en AI

De digitale transitie vormde een belangrijk thema. De volledige conversie naar een nieuw behandelstelsel vergde veel aandacht, mede vanwege instabiliteit in ketencomponenten. Tegelijkertijd zette SAR grote stappen in de toepassing van AI. De eerste toepassing daarvan liet in de laatste fase van de ontwikkeling ervan reeds hoge nauwkeurigheidspercentages zien en met AlexAI werd de start gemaakt met de ontwikkeling van een toepassing die de aanpak van juridische bijstand automatiseert. Medewerkers volgden prompttrainingen en micro-learning trajecten, waardoor het draagvlak en de adoptie van AI zijn gegroeid. De RvT spreekt waardering uit voor de voortrekkersrol van SAR, maar benadrukt de noodzaak van risicobeheersing, compliance en kwaliteitsborging.

Kwaliteit van de rechtshulp

Kwaliteit bleef in 2025 een structureel aandachtspunt. De bestuurder rapporteerde dat de tijdigheid en klantcontact verbeterden, maar dat op sommige onderdelen nog meer voortgang kon worden geboekt. Voor 2026 zijn normen aangescherpt en feedbackloops effectiever ingericht. De RvT constateerde dat de verdere versterking van de kwaliteitsmonitoring een goede zaak is en tegelijkertijd constante aandacht vereist.

Financiën en risico's

De RvT nam kennis van de jaarrekening 2024 en sprak – tegen de achtergrond van de aspecten van onafhankelijkheid en kwaliteit – uitgebreid met de bestuurder en de manager control over de financiële resultaten en risico's. In 2025 was sprake van een hoger aantal meldingen dan verwacht, mede door afschaffing van de wachttijd binnen enkele nieuwe typen rechtsbijstandverzekeringen die SAR uitvoert en door groei van nieuwe klanten met een van het gemiddelde afwijkend claimgedrag. De bestuurder lichtte toe dat SAR en de verzekeraar intensief samenwerken aan betere voorspelbaarheid van het aantal meldingen en aan inzet van AI om processen te verbeteren. Daarnaast werden diverse risico's besproken, waaronder incidenten met e-mailafhandeling en systeemtoegang, waarop passende maatregelen zijn genomen.

Personeel en organisatiecultuur

De RvT besprak in 2025 de personele ontwikkelingen en het welzijn van medewerkers. De bestuurder rapporteerde dat de beleving van werkdruk een aandachtspunt blijft, maar dat de medewerkerstevredenheid verbeterde en de uitstroom stabiliseerde. De RvT sprak met de bestuurder over het personeelsbestand, het belang van een sterke arbeidsmarktpropositie, betere structuur in teams en het versterken van leiderschap. Tevens werd gesproken over het belang van een veilige werkomgeving, omgaan met grensoverschrijdend gedrag van klanten en passende opvolging van signalen uit de organisatie.

Besluiten

In 2025 keurde de RvT de jaarrekening 2024 goed, voor zover deze betrekking heeft op de onafhankelijkheid en kwaliteit van de rechtshulp en de dienstverlening aan verzekerden. De RvT gaf voorts goedkeuring aan de begroting voor 2026 en stemde in met de voortzetting van de strategische koers. De Raad benoemde uit haar midden mevrouw Van Heukelom-Verhage tot voorzitter, die deze functie overneemt van mevrouw Van Olphen. Mevrouw Bunt werd benoemd tot vicevoorzitter, de functie die mevrouw Van Heukelom-Verhage daarvoor vervulde. Daarnaast werd het proces voor opvolging van aflopende benoemingstermijnen gestart en werd besloten de vergadercyclus te verbeteren, onder meer door het opstellen van een jaarlijks toezichtkader en de verdere ontwikkeling van het door de bestuurder verschaft dashboard voor integraal toezicht.

Tot slot

De RvT constateert dat SAR in 2025 belangrijke stappen zette op het gebied van strategie, digitalisering, kwaliteit en samenwerking. Hoewel niet alle doelstellingen al volledig zijn gerealiseerd, ziet de Raad een organisatie die lerend,

veerkrachtig en toekomstgericht opereert. De RvT spreekt waardering uit voor de inzet van alle medewerkers en ziet 2026 met vertrouwen tegemoet.

Namens de voltallige Raad van Toezicht Stichting Achmea Rechtsbijstand,

S. van Heukelom-Verhage
Voorzitter

Tilburg, 4 maart 2026