

Jaarverslag 2016, RVT SAR

SAMENSTELLING

De Raad bestond in 2016 uit de volgende leden:

prof. mr. A.I.M. (Toon) van Mierlo, advocaat NautaDutilh, hoogleraar burgerlijk recht Erasmus Universiteit Rotterdam resp. Rijksuniversiteit Groningen, voorzitter Geschillencommissie Zorgverzekeringswet
voorzitter, lid sinds 2007*, herbenoemd in 2014

mr. S.D. (Simon) Renzema, directeur/ eigenaar Renzema Management en Advies BV commissaris Haagsche Tramweg Maatschappij (HTM)
vicevoorzitter, lid sinds 2007*, herbenoemd in 2013

mr. dr. R.M. (Ron) van Male
Senior raadsheer Centrale Raad van Beroep, lid besliscommissie Schadeschap Luchthaven Schiphol
lid sinds 2007*, herbenoemd in 2016**

mw. mr. I.E. (Inge) Klopper, lid Adviescollege Verloftoetsing TBS
lid sinds 2007*, herbenoemd in 2016

ir. T.P. (Theo) Koekkoek, bestuursvoorzitter Agrifirm UA, voorzitter raad van commissarissen Agrifirm BV, lid bestuur Nationaal Coöperatieve Raad, voorzitter raad van commissarissen Rabobank Altena, lid raad van commissarissen Basfood BV
lid sinds 2008, herbenoemd in 2016

*(*daaraan voorafgaande lid Raad van Toezicht, c.q. Raad van Bestuur van de rechtsvoorganger(s) van SAR)*

*(** tot en met 2019)*

INFORMATIEBRONNEN

De Raad besprak in 2016 drie maal met de bestuurder de gang van zaken. Daarbij stonden aan de Raad rapportages ter beschikking over onder meer de strategie en realisatie van de bedrijfsdoelstellingen, de ontwikkelingen op financieel vlak, kwaliteit van de rechtshulp, de klanttevredenheid, klachtbehandeling en interne kwaliteit audits. Verder maakte de Raad in de najaarsvergadering kennis met de nieuwe voorzitter van de divisie Centrale Dienstverlening (CDV). De Raad legde een aantal locatiebezoeken af, waarbij hij zich over diverse onderwerpen liet informeren door medewerkers en teammanagers van SAR.

De Raad 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.

ZELFEVALUATIE

De Raad heeft het eigen functioneren in 2016 geëvalueerd en met behulp van een externe deskundige onder meer het toezichtkader in het huidige tijdsgewricht en de verhouding tussen de toezichthouder en de bestuurder van SAR besproken.

TOEZICHT

FINANCIËN EN RISICO

De Raad stelde vast dat het financiële verslag over 2015 is goedgekeurd door de externe accountant. Over dit verslag heeft de Raad de bestuurder bevestigd. De Raad liet zich daarnaast voorlichten vanuit de disciplines Risk & Compliance. Aan de Raad zijn geen risico- of compliance incidenten gemeld, waardoor essentiële

belangen, zoals de onafhankelijke positie van SAR, de privacy van klanten, de vertrouwelijkheid of de kwaliteit van de rechtshulp, in het geding zijn geraakt. Aandachtspunt bleef wel, zoals de Raad in 2015 aankondigde, de doorontwikkeling en de toekomstvastheid van de geautomatiseerde systemen waarmee de juristen van SAR klanten helpen. Toenemende digitalisering en de ambities op het vlak van multimediale communicatie vergroten het belang van de aanwezigheid en beschikbaarheid van de middelen daarvoor.

ORGANISATIE

Ter bevordering van de efficiëntie en verbetering van de samenwerking voegde SAR twee bedrijfsonderdelen, waar stafdiensten worden uitgevoerd, samen. Het management team werd met één manager gereduceerd. SAR implementeerde een nieuw model van integrale besturing op basis van transparante informatie op het gebied van operationeel management, verandering en innovatie. Dit model is vormgegeven vanuit klant-, medewerker- en financieel perspectief.

SPEERPUNTEN

Voor 2016 formuleerde het management van SAR een aantal doelen die de prestaties van juristen bij het helpen van klanten stimuleerden. De Raad adviseerde waar mogelijk en bewaakte dat, naast het op zichzelf gezonde streven naar efficiency, de kwaliteit van de dienstverlening aan klanten gewaarborgd bleef. De Raad zag dat SAR in 2016 onder meer de volgende doelen behaalde:

- SAR paste de bereikbaarheid van haar medewerkers aan op de wensen van klanten, die er steeds vaker voor kiezen om daarvoor verschillende kanalen te gebruiken afhankelijk van de aard van de communicatie en de behoefte op dat moment.
- Het digitale klantportaal "mijnzaak" is live gegaan, als onderdeel van een nieuwe IT-structuur. Klanten hebben daarmee digitaal inzicht in de voortgang van de rechtshulp en kunnen er hun interactie met SAR in regelen, zoals het up-, en downloaden van documenten. In de loop van 2017 worden de mogelijkheden van dit portaal uitgebreid.
- Op weg naar persoonlijk adviseerschap hebben medewerkers lokaal nieuwe initiatieven voor het uitvoeren van de rechtshulp getest. SAR organiseerde "klantreizen", om processen te verbeteren en te verkorten. Vervolgens zette SAR geslaagde proeftuinen breder in. Medewerkers en leidinggevenden maakten afspraken met elkaar om verbeteringen in de diensten aan klanten te meten en te waarderen. Klanten werden daar nauw bij betrokken, zoals door het kort cyclisch toetsen van hun ervaringen. Op basis daarvan ontwikkelen medewerkers voortdurend verbeteringen in de klantbediening en de communicatie.
- Daarnaast is het ziekteverzuim gedaald en is de netto promotor score, als noemer van de tevredenheid van klanten, in 2016 gestegen.

KWALITEIT EN ONAFHANKELIJKHEID

De Raad heeft de statutaire taak toezicht te houden op kwaliteit en de onafhankelijkheid van de rechtsbijstandverlening en 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 bejegening van 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 Raad en de bestuurder.

De Raad heeft waargenomen dat in 2016 de klanttevredenheid aan de in 2015 door SAR geformuleerde normen voldoet. SAR gaat er daarbij vanuit dat behalve een juridisch juist advies, correcte bejegening van groot belang is voor de tevredenheid van klanten. Het percentage klachten is in 2016 niet gestegen, maar evenmin gedaald. SAR meet of klanten medewerkers van SAR aanbevelen. Het resultaat op de aanbevelingsvraag in ons klanttevredenheidsonderzoek (de NPS) over 2016 is +35.

In 2016 deden 169.859 klanten een beroep op de hulp van SAR. SAR ontving 92 aansprakelijkstellingen, waarvan 23 gegrond en 21 gedeeltelijk gegrond waren. Het aantal klachten bij het KiFiD bedroeg 19, waarvan 3 gegrond en 1 gedeeltelijk gegrond waren.

SAR onderging in 2016 met goed gevolg een audit door De Letselschaderaad op het navolgen van de Gedragscode Behandeling Letselschade.

Een integere bedrijfsvoering is van groot belang voor SAR. Sinds 2016 is het uitvoeren van een Structurele Integriteit Risico Analyse (SIRA) een wettelijke verplichting vanuit de Wft. In 2016 heeft SAR een eerste SIRA uitgevoerd. Daaruit zijn geen tekortkomingen naar voren gekomen.

Volgens de door SAR aan de Raad meegedeelde informatie, waren de verzekeraar en haar merken van Achmea in 2016 tevreden over de prestaties van SAR. SAR informeerde de merken en de verzekeraar onder meer tijdig over de interpretatie van het Europees Hof van Justitie in april van dat jaar, over de uitleg van de vrije advocatenkeuze. Klanten die daarop recht bleken te hebben, ontvingen alsnog een vergoeding.

De Raad stelt vast dat de dienstverlening van SAR in 2016 beantwoordde aan de daaraan te stellen eisen, naar de maatstaven van professionele rechtshulp, onder meer neergelegd in de hiervoor genoemde Kwaliteitscode Rechtsbijstand.

BESLUITEN

Na bevraging van de bestuurder en bespreking van de verklaring van de externe accountant keurde de Raad de vaststelling door de bestuurder van de jaarrekening en jaarverslag 2015 goed. Bovendien gaf de Raad toestemming aan de bestuurder tot vaststelling van de begroting voor 2017.

TOT SLOT

De Raad stelt de prestaties op prijs die de medewerkers van SAR hebben geleverd. Daartoe gefaciliteerd door het management slaagden zij er ook in 2016 in om klanten persoonlijk en betrokken te helpen met hun juridische problemen. De Raad realiseert zich dat deze tijd, met elkaar snel opvolgende veranderingen, een stevig beroep doen op hun competenties en vaardigheden.

Ook in 2017 monitort de Raad de voortgang van de prestaties van SAR met belangstelling. Ook dan vragen de ontwikkelingen van de medewerkers van SAR wendbaarheid en innovatiekracht.

A.I.M. van Mierlo
Voorzitter