

Jaarverslag 2017, RVT SAR

SAMENSTELLING

De Raad bestond in 2017 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 2017 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 legde de Raad 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.

EDUCATIE

De Raad volgde samen met de bestuurder en onder begeleiding van een externe deskundige een onderwijsprogramma over de rol, de taken en het functioneren van een toezichthouder. Daarbij kwamen onder meer de toenemende complexiteit en de juridisering van toezicht aan de orde, evenals de nadrukkelijke focus van gewijzigde wet- en regelgeving op lange termijn en waarde creatie.

TOEZICHT FINANCIËN EN RISICO

De Raad stelde vast dat het financiële verslag over 2016 is goedgekeurd door de externe accountant. Over dit verslag heeft de Raad de bestuurder bevroegd. De Raad liet zich daarnaast voorlichten door de risk manager en compliance officer van SAR. 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.

De Raad bleef ook in 2017 de doorontwikkeling van de geautomatiseerde systemen waarmee de juristen van SAR klanten helpen nauwgezet volgen.

ORGANISATIE

In 2017 wijzigde de organisatie van SAR niet. Er vond één personele wijziging plaats binnen het management team. SAR verbeterde het besturen via het model van integrale besturing op basis van informatie op het gebied van operationeel management, verandering en innovatie.

SPEERPUNTEN

Voor 2017 formuleerde het management van SAR een aantal jaardoelen, met als doel de bediening van klanten door juristen steeds verder te verbeteren. De Raad adviseerde SAR daarover waar mogelijk en bewaakte dat de kwaliteit van de dienstverlening aan klanten voorop blijft staan, onverminderd de waarde die SAR hecht aan goed human resource management en een gezonde financiële huishouding. De Raad zag dat SAR in 2017 onder meer de volgende doelen behaalde:

- SAR verbeterde de dienstverlening aan klanten in een aantal behandeltrajecten, waardoor klanten sneller de gewenste oplossing bereikten. Steeds meer klanten ervaren de juristen van SAR daardoor als hun persoonlijk adviseur.
- SAR zette stappen in de vormgeving van de ambitie om klanten te helpen op het moment dat hen past, via het voor hen gewenste medium. SAR startte daartoe de vernieuwing van de IT ondersteuning. En SAR realiseerde een grotere inzet en bredere inhoud van de persoonlijke digitale omgeving voor elke klant. Dit bevorderde niet alleen de tevredenheid van klanten, maar vergrootte ook de veilige uitwisseling van persoonsgegevens.
- De beschikbaarheid van de IT voorziening was in 2017 adequaat. De planning van de realisatie van de vernieuwing werd bijgesteld. Maar dit deed geen afbreuk aan de vlotheid en kwaliteit van de bediening van klanten.
- In het belang van duurzame inzetbaarheid maakten medewerkers en leidinggevenden binnen SAR ontwikkelafspraken.
- SAR startte in 2017 met de voorbereiding op aankomende Europese wetgeving voor het omgaan met persoonsgegevens, de Algemene Verordening Gegevensbescherming. Onder meer voerde SAR een Privacy Impact Analyse uit.
- Het ziekteverzuim is structureel lager dan de jaren daarvoor, wat het gevolg is van gerichte aandacht door het management. Onder meer met trainingen.

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 2017 de klanttevredenheid aan de door SAR in overleg met de verzekeraar 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 2017 binnen de daarvoor gestelde norm gebleven. SAR meet of klanten medewerkers van SAR aanbevelen. Het resultaat op de aanbevelingsvraag in het klanttevredenheidsonderzoek van SAR, de netto promotor score, over 2017 is +36.

In 2017 deden bijna 157.000 klanten een beroep op de hulp van SAR. SAR ontving 88 aansprakelijkstellingen, waarvan er 51 konden worden afgewikkeld. Daarvan bleken er 19 gegrond en 7 gedeeltelijk gegrond. In totaal dienden klanten bij de Ombudsman en de Geschillencommissie Kifid 18 klachten in, waarvan er 8 zijn door het Kifid zijn behandeld. Twee daarvan waren gedeeltelijk gegrond. Er werd één klacht bij de Tuchtraad Kifid ingediend. Deze klacht was gegrond en voor SAR aanleiding voor het in gang zetten van verbeteracties.

De Raad stelt vast dat de dienstverlening van SAR in 2017 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 2016 goed. Bovendien gaf de Raad toestemming aan de bestuurder tot vaststelling van de begroting voor 2018. De Raad benoemde een nieuw lid, per 1 januari 2018.

TOT SLOT

De Raad waardeert de inspanningen die de medewerkers van SAR in 2017 hebben geleverd om klanten van goede rechtshulp te voorzien. Steeds meer klanten ervaren hen als echte persoonlijk adviseurs, die bijstand bieden op momenten dat de klant daarom vraagt. Goede juridische kwaliteit is daarbij een vanzelfsprekendheid. Maar goede dienstverlening bevat volgens SAR ook inleven in de concrete situatie van elke klant en hem of haar een oplossing bieden die in dat geval het beste past. De Raad complimenteert de medewerkers die zich elke dag inzetten om deze ambitie van SAR waar te maken.

Ook in 2018 houdt de Raad toezicht op de prestaties van SAR en wenst medewerkers en management daarbij alle succes.

A.I.M. van Mierlo
Voorzitter