

Jaarverslag 2018, Raad van Toezicht SAR

SAMENSTELLING

De Raad bestond in 2018 uit de volgende leden:

- prof. mr. A.I.M. (Toon) van Mierlo
- mr. dr. R.M. (Ron) van Male
- mw. mr. I.E. (Inge) Klopper
- ir. T.P. (Theo) Koekkoek
- mw. drs. P. (Pam) van Olphen
- mr. drs. P.J.J. (Pieterjan) Vonk

In november 2018 nam de heer Van Mierlo afscheid als lid.

INFORMATIEBRONNEN

De Raad besprak in 2018 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 liet zich in 2018 drie maal voorlichten door medewerkers van SAR over projecten waaraan zij deelnamen. Daarbij kwamen diverse inhoudelijke aspecten van de uitvoering van de rechtshulpverlening aan de orde.

TOEZICHT

FINANCIËN EN RISICO

De Raad stelde vast dat het financiële verslag over 2017 is goedgekeurd door de externe accountant. Over dit verslag heeft de Raad de bestuurder bevestigd. 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 nam waar dat SAR werkte aan de bouw en gefaseerde implementatie van een nieuw geautomatiseerd systeem waarmee de juristen van SAR klanten helpen.

ORGANISATIE

Ten opzichte van 2017 is de organisatie van SAR in 2018 niet gewijzigd.

JAARDOELEN

SAR formuleerde een nieuwe missie, waaraan het management voor 2018 een aantal jaardoelen verbond. De Raad adviseerde SAR daarover waar mogelijk en bewaakte dat de kwaliteit van de dienstverlening aan klanten voorop blijft staan, naast de waarde die SAR hecht aan de belangen van medewerkers en aan het zorgvuldig omgaan met de financiën. De Raad zag dat SAR in 2018 onder meer de volgende doelen behaalde:

- SAR droeg bij aan haar maatschappelijke waarde, door in het publieke domein informatie te delen, zoals over de toegang tot het recht en effectieve rechtshulp. Een voorbeeld is het publiceren van de Juridische Barometer.
- SAR maakte vorderingen met de bouw en implementatie van een nieuw IT-systeem voor het ondersteunen van de hulp aan klanten. SAR koos daarbij voor een stapsgewijze aanpak, om een adequate beschikbaarheid van de IT-voorziening voor het tijdig kunnen helpen van klanten te behouden.

- SAR realiseerde haar financiële doelstellingen en rondde aanpassingen af in de administratie en in de persoonlijke en digitale communicatie met klanten, om te voldoen aan de vereisten van de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

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 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 Raad en de bestuurder.

De Raad heeft waargenomen dat in 2018 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 omgang van groot belang is voor de tevredenheid van klanten.

Het percentage klachten is in 2018 binnen de daarvoor gestelde norm gebleven. SAR meet of klanten medewerkers van SAR aanbevelen. Voor 2018 is het resultaat op de aanbevelingsvraag in het klanttevredenheidsonderzoek van SAR, de netto promotorscore (NPS), +39.

Volgens de door SAR aan de Raad meegedeelde informatie, waren de verzekeraar en de merken van Achmea in 2018 tevreden over de prestaties van SAR. SAR informeerde de merken en de verzekeraar tijdig over relevante ontwikkelingen.

De Raad stelt vast dat de dienstverlening van SAR in 2018 beantwoordde aan de daaraan te stellen eisen, naar de maatstaven van professionele rechtshulp, onder meer neergelegd in de 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 2017 goed. Bovendien gaf de Raad toestemming aan de bestuurder tot vaststelling van de begroting voor 2019.

De Raad benoemde de heer Vonk tot lid, benoemde de heer Koekkoek tot voorzitter en benoemde mevrouw Klopper-Gerretsen tot vicevoorzitter.

TOT SLOT

De Raad leerde uit de gesprekken met de bestuurder en de diverse over gelegde rapportages dat de medewerkers van SAR zich in 2018 alles in het werk hebben gesteld om problemen van de klanten op te lossen. De medewerkers van SAR maken waar waarin zij geloven: het opkomen voor klanten en daarmee bijdragen aan een rechtvaardige samenleving. En omdat iedereen een juridisch probleem kan overkomen, helpen medewerkers klanten verder met persoonlijke, juridische en praktische oplossingen.

In 2019 zet de Raad zijn toezichtstaak voort, met aandacht voor de stappen die SAR en haar medewerkers dan zetten om in deze ambitie te slagen.

T.P. Koekkoek
Voorzitter

Tilburg, 20 juni 2019

Raad van Toezicht