

**Groep Rechtsbijstandverzekering**

SRK Rechtsbijstand

# **JAARRAPPORT**

## **2017**



## **Inhoudsopgave**

<b>Verslag van de Raad van Commissarissen</b>	<b>pagina 2</b>
<b>Bestuursverslag</b>	<b>pagina 4</b>
<b>SRK Rechtsbijstand Jaarrekening 2017</b>	<b>pagina 14</b>
<b>Overige gegevens</b>	<b>pagina 25</b>

## VERSLAG VAN DE RAAD VAN COMMISSARISSEN

Het jaar 2017 is het 52-ste boekjaar in het bestaan van de Groep en de Stichting SRK Rechtsbijstand (SRK). De Raad van Commissarissen (RvC) is betrokken geweest bij alle belangrijke beleidsmatige onderwerpen waar dat wettelijk of statutair de bedoeling was. Ook in 2017 was er weer sprake van een goede samenwerking tussen de directie van SRK en de Raad van Commissarissen.

### OVERLEG

De RvC kwam in 2017 zes maal bijeen en vergaderde een keer telefonisch, grotendeels in aanwezigheid van de directie. Gezien de aard en impact van de veranderingen in de externe omgeving van SRK, was in 2017 ook tussen de vergaderingen door sprake van regelmatig contact en samenwerking. De RvC besteedde tijdens de vergaderingen in het bijzonder aandacht aan onderstaande onderwerpen.

### TOEKOMST

Het afgelopen jaar is een bewogen jaar geweest voor SRK, waar veel energie is gestoken in de strategische heroriëntatie. Het tijdspad van deze heroriëntatie is aangepast vanwege een uitspraak van het Europees Hof van Justitie over het potentieel wegvallen van de koepelvrijstelling voor BTW-heffing.

Voor 2018 staat de verdere ontwikkeling van het bedrijf centraal. SRK is en blijft een toonaangevende juridische dienstverlener en houdt dit doel scherp voor ogen. Hierbij richt SRK zich op de implementatie van de nieuwe organisatie. SRK speelt daarmee in op de fiscale veranderingen, blijvend gericht op zowel de belangen van verzekerden die rechtshulp zoeken, als op de belangen van de verzekeraars die daarvan de kosten dragen en natuurlijk de belangen van SRK zelf.

## DIENSTVERLENING

SRK blijft onverminderd hoog gewaardeerd in haar dienstverlening. Verzekerden zijn uiterst tevreden en toonden dat in 2017 ook met hoge klanttevredenheid-scores. De visie van SRK op klantfocus is succesvol en resulteert in een goede relatie tussen SRK en de verzekerde klanten. De juristen en advocaten van SRK krijgen een 8,5 van de verzekerde klanten en de Net Promotor Score (NPS) is 33,7. Dit zijn fraaie scores.

### OVERIGE ONDERWERPEN

Verder kwamen de volgende zaken aan de orde:

- de bespreking en goedkeuring van het jaarverslag en de jaarrekening 2016;
- de budgetten en jaarplannen voor 2017 en 2018;
- het automatiseringsproject (RIVAS) ter vervanging van het huidige Dossier Management Systeem;
- de herstructurering van SRK om de continuïteit van het bedrijf te waarborgen door zich tevens te gaan richten op de onverzekerde markt;
- de samenstelling van de RvC en de samenstelling en het functioneren van de directie;
- de Pensioenregeling per 1 januari 2017;
- de onderwerpen die voorbereid zijn in de benoemings- en remuneratiecommissie en de auditcommissie.

De RvC stond daarnaast stil bij de verhoudingen met de Ondernemingsraad en de aangesloten verzekeraars.

### SAMENSTELLING RAAD

De samenstelling van de RvC is gewijzigd in 2017. De RvC bestond aan het eind van 2017 uit vier leden. Per 8 mei 2017 is de heer R. van der Tol toegetreden als commissaris bij SRK en als bestuurder bij de Groep Rechtsbijstandverzekering. De heer van der Tol is mevrouw N. de Geus opgevolgd, die begin 2017 aankondigde terug te treden als RvC-lid. Wij bedanken

mevrouw De Geus voor haar inzet en waardevolle bijdrage. Verder was er in 2017 een vacature voor een vijfde lid van de RvC. Deze is in 2017, met het oog op de voorgenomen herstructurering, vooralsnog onvervuld gelaten.

## **COMMISSIES**

De RvC heeft uit haar midden twee commissies ingesteld. De Benoemings- en remuneratie commissie (RemCo), ingesteld begin 2017, bestond uit de heer J.H.D. van Hemsbergen en de heer R. van der Tol (na zijn toetreding tot de RvC). Tijdens de startfase van de RemCo en voor het aantreden van de heer Van der Tol is mevrouw G. Klink nauw betrokken geweest bij de werkzaamheden van de commissie aan de hieronder genoemde punten 1c, 2 en 3. De Auditcommissie bestond uit de heer G. Bouwmeester (voorzitter) en mevrouw G. Klink.

In haar eerste jaar heeft de Benoemings- en remuneratie commissie geen formele vergaderingen met agenda's en verslagen gehouden, maar hebben de leden wel veelvuldig onderling overleg gevoerd. De resultaten daarvan zijn gebleken uit de aan de RvC voorgelegde voorstellen. In 2018 gaat de RemCo wel formeel vergaderen.

De RemCo heeft in 2017 de volgende zaken aangepakt:

1. het leveren van voorstellen voor:
  - a. een nieuwe directiestructuur voor SRK na de voorgenomen herstructurering;
  - b. een nieuw beloningsbeleid voor directieleden na de voorgenomen herstructurering;
  - c. nieuwe arbeidscontracten voor directieleden na de voorgenomen herstructurering;
2. het leveren van voorstellen voor de verlenging van het arbeidscontract van de financieel directeur;
3. het doen van voorstellen voor de verlenging van de overeenkomst met de algemeen directeur;
4. het selecteren van een voor te dragen lid van de Raad van Commissarissen voor na de voorgenomen herstructurering.

De RvC heeft over deze voorstellen besluiten genomen. De besluiten over de punten 2, 3 en 4 zijn geïmplementeerd.

De Auditcommissie kwam éénmaal bijeen in aanwezigheid van de externe accountant, de algemeen directeur, de financieel directeur en de manager finance & control van SRK. In dit overleg bespraken zij:

- het jaarrapport 2016, inclusief het bestuursverslag, de jaarrekening en het ledenbericht;
- de informatiebeveiliging;
- het concept auditplan 2017.

## **MELDINGEN EN ONAFHANKELIJKHEID**

In 2017 hebben de commissarissen geen melding gedaan van het bestaan van een (mogelijk) tegenstrijdig belang, dat van materiële betekenis is voor SRK en/of een betreffend lid van de RvC. De RvC heeft zich onafhankelijk aan zijn taken gewijd.

## **JAARREKENING**

De jaarrekening 2017 is gecontroleerd en van een goedkeurende controleverklaring voorzien door Baker Tilly Berk accountants en door ons goedgekeurd op 17 april 2018.

## **DANK**

Tenslotte is een woord van dank op zijn plaats voor alle SRK-medewerkers. Zij hebben in 2017 wederom een uitstekende prestatie neergezet en hun flexibiliteit getoond in een veranderende wereld. Iedereen werkt onverminderd voort aan de toekomst van SRK en houdt daarbij continu de verzekerde klant, de aangesloten verzekeraars en de kwaliteit van dienstverlening voor ogen.

Raad van Commissarissen  
Zoetermeer, 17 april 2018

## BESTUURSVERSLAG

### KERNCIJFERS

SRK organisatie	2017	2016	2015
Aantal nieuwe dossiers (per 31/12)	34.838	38.718	40.189
Aantal afgesloten dossiers (per 31/12)	34.209	40.010	41.363
Aantal medewerkers (gemiddeld)	354	368	360
Aandeel vrouwen	63%	63%	63%
Aandeel mannen	37%	37%	37%
Aantal FTE (gemiddeld)	303	322	311
SRK Financiën (bedragen x € 1,0 mln)	2017	2016	2015
Totale kosten	45,1	42,2	44,7
Waarvan:			
Operationele kosten	40,4	36,7	38,8
Dossiergebonden kosten	4,7	5,5	5,9
SRK Kwaliteit (totaal jaar)	2017	2016	2015
Net Promoter Score	33,7	29,1	21,8
Tevredenheid over SRK	8,1	8,0	7,8
Tevredenheid over Rechtshulpverlener	8,5	8,4	8,2
Medewerkerstevredenheid	7,7	7,7	-

De afgelopen jaren laten een daling van meldingen zien bij SRK. Strategische keuzes bij één van de aangesloten verzekeraars en een dalende claimrate zorgen hiervoor. Ondanks dat een daling van de claimrate voor de aangesloten verzekeraars een goede ontwikkeling is, betekent dit minder werkzaamheden voor SRK. Ook in 2017 hebben minder klanten een zaak gemeld bij ons Legal Service Center (klant contact center). De verdere daling van het aantal meldingen noodzaakte SRK tot afschalen van haar organisatie. Deze organisatiekrimp, samen met een incidentele post binnen de overige bedrijfskosten, zorgde ervoor dat SRK eenmalig kosten moest maken waardoor de totale kosten € 2,9 mln. zijn gestegen ten opzichte van 2016. Ondanks de krimp, blijkt uit de cijfers van de afgelopen jaren dat onze visie op de dienstverlening van SRK haar vruchten afwerpt. De inzet op interne advocaten en de duidelijke klantfocus, maken dat klanten vaker voor SRK kiezen als uitvoerder van juridische diensten. Immers, wanneer een klant aanspraak maakt op de vrije advocaatkeuze, kiest hij nu meestal voor een SRK-advocaat. Wij bieden met onze advocaten in loondienst een eerlijke en goede keuze aan onze klanten, daarmee verdienen wij ook het vertrouwen van onze

klanten. Dit blijkt ook uit de positieve scores van ons klanttevredenheidsonderzoek.

### MARKT JURIDISCHE DIENSTVERLENING

Door de toenemende regulering van onze samenleving neemt de vraag naar juridische diensten toe. Dit is ook zichtbaar in de groei van omzet in de markt van juridische dienstverlening. Er wordt een stijging van het omzetvolume verwacht van meer dan 3%.<sup>1</sup> Om aan deze vraag te voldoen, treden veel aanbieders (zelfstandige juristen, juridische adviesbureaus e.d.) tot de markt van juridische dienstverlening. Die toetreding is door de digitalisering relatief eenvoudig geworden. Het vergt een beperkte investering om via internet juridische diensten aan te bieden voor een breed publiek.

Door de vele aanbieders en mogelijkheden in de markt bestaat er veel onduidelijkheid over de prijs en kwaliteit. Klanten zijn mondiger en accepteren die onduidelijkheid niet. Daarom stellen zij hogere eisen aan prijs en kwaliteit. Aanbieders die niet aan deze eisen kunnen voldoen, zullen daardoor verdwijnen. Dit leidt tot marktordening en uiteindelijk tot een transparantere markt.

#### Advocatuur

Wat voor de totale markt geldt, is ook van toepassing op de advocatuur. Klanten verwachten meer transparantie en flexibiliteit van de advocatuur. Dit heeft als gevolg dat de advocatuur behoorlijk onder druk staat. Kantoren gaan differentiëren in prijs en klantbenadering. Er worden nieuwe verdienmodellen ontwikkeld voor maatwerk, specialisme en standaard werkzaamheden. Het tijdperk van de doorgaans hoge uurtarieven en nacalculatie is definitief voorbij. De deur naar fixed fee-pricingmodellen is opengezet.

Daarnaast moet de advocatuur de concurrentiestrijd aangaan met juridische advieskantoren, buitenlandse firma's, rechtsbijstandverzekeraars en accountants-kantoren.

Er zijn ongeveer 17.500 advocaten actief in Nederland. Deze advocaten zijn georganiseerd in bijna 5.500

<sup>1</sup> Bron CBS/RABO/ABN AMRO

kantoren waarvan 55% eenmanskantoren zijn.<sup>2</sup> Sinds 2002 biedt SRK aan verzekerde klanten een complete oplossing voor hun juridische problemen. Indien er bij een procedure een advocaat nodig is, dan kan de klant kiezen voor een SRK-advocaat of een externe advocaat. Kiest de klant voor de SRK-advocaat dan wordt het dossier intern “warm” overgedragen. Daarmee wordt een juridische onderbreking in de afhandeling van de zaak voorkomen. Bovendien hoeft de klant zich geen zorgen te maken over dossierkennisoverdracht en eventuele dekkingsbeperkingen in de polisvoorwaarden. Zo kunnen optimaal alle juridische middelen ingezet worden om het beste resultaat voor de klant te halen. Hiermee onderscheiden wij ons in de markt doordat de verzekerde klant geholpen wordt door een jurist of indien nodig door een advocaat van SRK zelf. SRK heeft momenteel 71 advocaten en 225 juristen in dienst. SRK staat op nummer 22 in de top 50 van de grootste advocatenkantoren in Nederland. SRK ontving in 2017 voor het eerst de Gouden Zandloper voor het snelst groeiende advocatenkantoor in de afgelopen 5 jaar.

### **Verzekeringsbranche rechtsbijstand**

In 2016 waren in Nederland 32 rechtsbijstandverzekeraars<sup>3</sup> actief. Twee van die partijen zijn buitenlandse verzekeraars die niet onder toezicht van De Nederlandse Bank vallen. Hun premieomzet is in het markt totaal opgenomen. In onderstaande tabel is de premie van alle actieve rechtsbijstandverzekeraars bij elkaar opgeteld. Helaas worden de cijfers over het jaar 2017 pas na publicatie van dit jaarrapport vrijgegeven door De Nederlandse Bank.

Premie*	2016	2015	Mutatie
	€ 831	€ 822	1,1%

\*Bruto verdiende premie in € mln., incl. herverzekering

De premieomzet van de totale markt is in 2016 licht gestegen. Onbekend is hoe de premie precies is verdeeld over de diverse segmenten van de markt. Naar schatting

is meer dan helft van de premie toe te rekenen aan gezinsrechtsbijstandverzekeringen en ongeveer 20% aan de zakelijke verzekeringen (exclusief inkomen). Het restant van de premie wordt gegenereerd door rechtsbijstandverzekeringen in het verkeer en als ‘add on’ op dekkingen zoals AVP, Ongevallen, Verzuim, etc. Het marktbeeld van de branche is niet positief. Het aantal verzekeringen stijgt niet of nauwelijks, met name bij het product gezinsrechtsbijstand. Deze verzekering heeft een marktpenetratie van ongeveer 53%<sup>4</sup> van de huishoudens bereikt en de verzekeringsdichtheid neemt nauwelijks toe. Dat betekent dat 4 miljoen van de 7,7 miljoen huishoudens<sup>5</sup> een gezinsrechtsbijstandverzekering hebben.

Het ziet er niet naar uit dat de verzekeringsdichtheid de komende jaren gaat stijgen. Dit heeft waarschijnlijk met de risicoperceptie van de consument te maken. Vaak wordt door particulieren gedacht dat juridische problemen iemand anders treffen en niet hun zelf. Ook speelt de hoogte van de premie een rol. Door de vrije advocaatkeuze zijn premies de afgelopen jaren behoorlijk gestegen. Voor velen geldt: “wij zien wel” en mocht er juridische hulp nodig zijn, dan wordt die ingehuurd bij de advocatuur of juridische adviesbureaus. Achteraf blijkt dan vaak dat men zich bekocht voelt en teleurgesteld is in de uiteindelijk betaalde prijs en/of geboden kwaliteit.

Van de 1,7 miljoen bedrijven in Nederland hebben naar schatting ongeveer 450.000 bedrijven een bedrijfsrechtsbijstandverzekering. De meeste bedrijven in Nederland zijn kleine tot zeer kleine bedrijven (79% heeft 1 werknemer) en hebben daarom een beperkt budget beschikbaar voor verzekeringen. Toch zijn de marktverwachtingen voor dit segment positief.

### **Aantal meldingen markt rechtsbijstand**

De exacte cijfers over 2017 zijn nog niet bekend. De verwachting is dat de markt in ieder geval op ruim 400.000 meldingen gaat eindigen. Het marktaandeel van SRK bedraagt daarmee bijna 9%. Opvallend is dat het

<sup>2</sup> Bron NOvA jaarverslag 2016

<sup>3</sup> Bron DNB 2017 en research SRK

<sup>4</sup> Bron CVS 2016

<sup>5</sup> Bron CBS 2017

aantal arbeidszaken marktbreed aan het afnemen is. Dit heeft vooral met de conjunctuur te maken. De verwachting is dat als gevolg van die conjuncturele situatie het aantal contract- en woongerelateerde zaken zal aantrekken. Van de 13 uitvoerende partijen die voor rechtsbijstandverzekeraars de claims op de rechtsbijstandverzekeringen uitvoeren, staat SRK in orde van grootte naar schatting op de vierde plaats.

### **Aantal meldingen SRK**

Over 2017 zijn er in totaal bijna 35.000 nieuwe zaken gemeld bij het Legal Service Center van SRK. In vergelijking met het jaar 2016 is dat 10% minder. De daling van het aantal zaken heeft deels te maken met de daling van de claimrates. Hiernaast wordt de helft van deze daling verklaard door de nasleep van de strategische keuze van één van onze aangesloten verzekeringsmaatschappijen om de zakelijke- en volmachtportefeuilles af te stoten.

De wijziging van de claimrates heeft te maken met klantgedrag en kwaliteitsverbetering van goederen en diensten van ondernemers. Klanten zijn door de langdurige recessie naar hun gevoel niet in koopkracht vooruit gegaan. Dit leidt tot minder consumeren en dus tot minder geschillen. Ook door de kwaliteitsverbetering van het aanbod wordt er minder geclaimd. Een goed voorbeeld zijn de Energie- en Telecomsector die hun zaken duidelijk beter op orde hebben en dat leidt tot minder geschillen met consumenten.

### **Nieuwe strategie**

Het aantal verzekeraars is aan het afnemen door concentratie in de markt en de schademarkt groeit niet meer. Na jarenlange groei neemt het aantal afgesloten verzekeringen nauwelijks toe. SRK wil op de langere termijn ook een toonaangevende juridische dienstverlener blijven en heeft de ambitie om te groeien. Al langere tijd is SRK bezig met de ontwikkeling van een nieuwe strategie. In 2017 was alles opgelijnd om die strategie te operationaliseren en in te spelen op de groeikansen die SRK ziet in de onverzekerde markt. SRK was klaar om de volgende stap te zetten, maar werd in

september 2017 geconfronteerd met een uitspraak van het Europese Hof rond de koepelvrijstelling voor BTW. Door deze uitspraak kunnen de aangesloten verzekeraars niet meer deelnemen aan een koepel die vrijgesteld is van BTW. Op dit moment zijn wij bezig om een nieuwe fiscale positie te bepalen, zodat wij verder kunnen met de nieuwe koers voor SRK.

Ondanks dat wij nog niet precies weten hoe de toekomst eruit zal zien, zijn SRK en haar medewerkers volledig gericht op het implementeren van de nieuwe strategie.

### **KLANT**

Onze klanten zijn de verzekerden van de bij ons aangesloten verzekeringsmaatschappijen. Dat maakt onze positie bijzonder. De klant heeft ons niet direct gekozen, maar indirect door de keuze voor één van de bij SRK aangesloten verzekeraars. Ook al zal bij de keuze van een rechtsbijstandverzekering de kwaliteit van de dienstverlening van SRK natuurlijk een rol spelen. SRK levert zeer goede kwaliteit en dat blijkt wel uit het feit dat klanten ons aanbevelen bij anderen en de hoge klanttevredenheidsscores. De advocaten en juristen van SRK krijgen een 8,5 voor klanttevredenheid en een Net Promoter Score (NPS) van 33,7. De Net Promoter Score geeft het verschil aan in percentage tussen het aantal 'promoters' en 'criticasters' van onze dienstverlening. Onze verzekerde klanten geven met deze score aan in welke mate zij onze dienstverlening aanbevelen in hun omgeving. Dit zijn positieve scores en deze zullen ongetwijfeld overwegingen zijn die bij potentiële klanten meespelen in de keuze van hun rechtsbijstandverzekeraar.

De meeste klanten hebben pas met ons te maken op het moment dat er een juridisch probleem ontstaat. Het eerste contact is heel belangrijk. Om die reden hebben wij onze organisatie zo ingericht dat een klant direct bij ons Legal Service Center wordt opgevangen en verder wordt geholpen. In overleg met de klant wordt bij het eerste contact bepaald wat nodig is. Soms is een advies voldoende en kan de klant verder. Mocht er meer hulp

nodig zijn dan weet de klant dat hij op ons kan rekenen en wij de best mogelijke dienstverlening bieden. Wij zijn transparant richting de klant en men weet waar men aan toe is. Dit geeft volgens onze klanten een gevoel van zekerheid. Ons bestaansrecht is gebaseerd op kennis, kwaliteit en klanttevredenheid. Deze 'drie-eenheid' is essentieel voor onze performance als hoogwaardige juridische dienstverlener.

### **Kwaliteit: Keurmerk Klantgericht Verzekeren**

Drie bij SRK aangesloten verzekeraars bezitten het Keurmerk Klantgericht Verzekeren (KKV). Dit betekent dat SRK, als partner van deze verzekeraars, ook werkt conform de normen van het KKV. Daarbij is veel aandacht voor communicatie naar de klanten en wordt onder meer getoetst hoe wij werken, wat de klant mag verwachten, of onze brieven en e-mails begrijpelijk zijn, of wij de beloofde reactietermijnen nakomen en of onze website voldoende informatie biedt.

In 2016 vond de audit door de Stichting toetsing verzekeraars (Stv) in december plaats. In februari 2017 liet de Stv ons weten dat wij voldoen aan de gestelde eisen.

### **Klachten**

Om te kunnen leren van onze klanten, registreren wij zorgvuldig de ontvangen klachten en hebben wij hier een aparte afdeling voor. Wij monitoren onze klachten en bespreken deze intern met de betreffende afdelingen, zodat wij tot een snelle oplossing voor onze klant kunnen komen. Indien nodig passen wij onze werkwijze aan om te zorgen dat er ook echt iets gebeurt met de klacht. Zo houden wij onze dienstverlening optimaal richting de klant en blijven wij scherp op zijn wensen en behoeften.

<b>Klachten van klanten</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Juridisch inhoudelijk	32%	22%
Polisvoorwaarden - dekking	28%	28%
Voortgang	20%	26%
Communicatie	4%	6%
Overig	16%	18%
<b>Totaal aantal klachten</b>	<b>455</b>	<b>540</b>

Het aantal klachten in 2017 (455) nam in vergelijking met 2016 (540) van 1,4% af naar 1,3% van het aantal nieuwe meldingen. Bijna 30% van de klachten heeft betrekking op de dekking van de verzekeringspolis. De klachten op juridische inhoud en voortgang, betreffen veelal de juridische complexiteit van het dossier en externe factoren, zoals lange juridische procedures bij instanties en trage wederpartijen. Op basis hiervan worden het beleid en de procedures nader bekeken, indien mogelijk aangepast en communiceren wij effectiever met de klant.

### **Klanttevredenheid**

Omdat SRK het belang van haar klanten herkent en erkent, toetsen wij doorlopend hoe tevreden de klanten zijn met onze dienstverlening. Deze feedback gebruiken wij om te zorgen dat de organisatie aan de top van haar professie blijft.

Alle dossiers worden in het klanttevredenheidsonderzoek meegenomen. Per dossier wordt op twee momenten een enquête verstuurd naar de klant: binnen 6 weken na aanmelding (fase 1) en na afronding van het dossier (fase 2). Onze klanten geven ons een goed rapportcijfer en in 2017 zijn wij dan ook weer trots op het werk en de inzet van onze medewerkers.

Klant tevreden over:

<b>Fase 1</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
SRK	7,8	7,8
Rechtshulpverlener	8,2	8,2
<b>Fase 2</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
SRK	8,1	8,0
Rechtshulpverlener	8,5	8,4

De Net Promoter Score (NPS) is een eenvoudige, maar krachtige methode voor het meten van klantloyaliteit en klanttevredenheid. In deze methode staat centraal in welke mate onze klanten aangeven dat zij onze dienstverlening aanbevelen aan anderen.

<b>NPS</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>
	33,7	29,1



Over het algemeen behalen dienstverlenende organisaties<sup>6</sup> in Nederland een NPS van 10. Wij scoren ook op dit vlak weer beter dan de voorgaande jaren. De hoge NPS-score van 33,7 is dan ook een resultaat waar wij bijzonder trots op zijn.

### ***Kennismanagement***

Binnen SRK geldt dat de medewerkers het belangrijkste kapitaal zijn van de organisatie. De kwaliteit van onze dienstverlening wordt natuurlijk ook bepaald door procedures en systemen, maar het draait toch vooral om de competenties en vakkennis van onze medewerkers. Wij vinden het dan ook belangrijk om te investeren in onze medewerkers. Kennis is de basis van onze organisatie. Daarom besteden wij veel aandacht aan de ontwikkeling van onze medewerkers. SRK faciliteert jaarlijks op elk rechtsgebied cursussen, zodat de juristen het gewenste aantal studiepunten kunnen behalen en daarbij hun kennis kunnen verbreden, verdiepen en actueel houden. Het afgelopen jaar zijn door onze afdeling Human Resource Development 175 opleidingen georganiseerd waarvan 126 intern en 49 extern. Met deze opleidingen houden wij de vakkennis op peil, spelen wij in op actualiteiten en ontwikkelen wij de competenties van onze medewerkers. Niet alleen opleidingen zijn belangrijk, onze medewerkers worden ook gefaciliteerd in de toegang tot digitale kennisbronnen. SRK maakt gebruik van het systeem Legal Intelligence. Het overgrote deel van de juridische informatie die SRK gebruikt is digitaal.

### **MEDEWERKERS**

SRK Rechtsbijstand levert, met haar 71 advocaten en 225 juristen, advies en rechtshulp aan de klanten van zes aangesloten verzekeraars. Zoals eerder vermeld, heeft SRK te maken met een daling in het aantal meldingen. Hierdoor zijn wij genoodzaakt om de organisatie in lijn te brengen met deze daling. Dit geldt niet alleen binnen de

rechtshulpafdelingen, maar ook voor de staf van SRK. Bij dergelijke organisatieveranderingen waken wij ervoor dat de kwaliteit van onze dienstverlening niet in het geding komt. Uit de cijfers blijkt dat wij daar gezamenlijk in slagen.

### ***Aantal medewerkers***

Het gemiddeld aantal medewerkers in 2017 nam met 3,8% af ten opzichte van 2016.

#### **FTE aantallen (gemiddeld)**

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
Directie/Staf	38,3	40,2
Rechtshulp	<u>264,8</u>	<u>281,3</u>
Totaal	303,1	321,5

Het ziekteverzuim kwam in 2017 uit op 5,2% (2016: 5,5%). Vooral het kort-cyclisch verzuim is lager dan in 2016. SRK heeft een actief gezondheidsbeleid en streeft naar een zo laag mogelijk ziekteverzuim. Een bedrijfsrestaurant met vers bereide maaltijden, stoelmassages, in-house yoga en korting op sportabonnementen dragen hieraan bij. Het doel is gezonde medewerkers en een ziekteverzuim van maximaal 4,5%. Helaas heeft ook een aantal medewerkers te maken met ernstige (langdurige) ziekten.

### ***Medewerkerstevredenheid***

Het medewerkerstevredenheidsonderzoek 2017 leverde een score op van 7,7 (2016: 7,7). SRK meet maandelijks onder haar medewerkers waar men tevreden over is en welke zaken verbeterd kunnen worden. Ook doet SRK tweejaarlijks een groot medewerkerstevredenheidsonderzoek. De uitkomsten van het onderzoek worden besproken met het management en dat resulteert in actieplannen en verbetermogelijkheden. De medewerkeronderzoeken behandelen items als werkzaamheden, werkdruk, arbeidsomstandigheden, beloning, ontwikkelingsmogelijkheden, management en

<sup>6</sup> Er is geen benchmark van juridische dienstverleners.

kernwaarden. De uitkomsten worden opgenomen in de Balanced Score Card van SRK.

### ***Pensioen***

Eind 2017 heeft de Ondernemingsraad ingestemd met een nieuwe pensioenregeling en is besloten deze regeling in te voeren. De regeling houdt een versoering in de opbouw van het pensioen in en treedt met terugwerkende kracht per 1 januari 2017 in werking. Door de lagere rentestanden en langere levensverwachting werden de kosten voor het pensioen onaanvaardbaar hoog. Om de kostenstijging te beperken is de medewerkers een versoering voorgesteld. Wij hebben in meerdere informatiesessies de medewerkers meegenomen in de veranderingen binnen hun pensioen. Voor iedere medewerker is de persoonlijke situatie in kaart gebracht en daarnaast kon men met vragen individueel terecht bij een externe pensioenexpert. In nauw overleg met de pensioencommissie, de Ondernemingsraad en de medewerkers is het gelukt een regeling te treffen die voor alle partijen aanvaardbaar is.

## **ONTWIKKELINGEN BINNEN SRK**

### ***Wijziging samenstelling directie***

In het directieteam vond een personele wijziging plaats. Mevrouw S. Kreuger, directeur HRM & Facilities, verliet op 1 maart 2018 onze organisatie. Mevrouw Kreuger leverde een belangrijk aandeel in de organisatieontwikkeling van SRK. Wij zijn haar hier dankbaar voor. Haar portefeuille en taken worden door de huidige directieleden en manager HRM ad interim waargenomen totdat er vervanging is.

### ***Legal Service Center, Paralegal, Telefonie***

Het afgelopen jaar is veel aandacht besteed aan de omvorming van het Front Office (klant contact center) naar een Legal Service Center. Hierbij is de gedachte dat de klant in een vroeg stadium al een advies kan krijgen en direct weet waar hij aan toe is. Hiervoor werden processen aangepast en is de afdeling opnieuw ingericht. Tegelijkertijd nam SRK een nieuwe telefooncentrale in

bedrijf, waardoor wij klaar zijn voor de toekomst en aansluiten bij de laatste technologische ontwikkelingen. Zoals bij de meeste nieuwe systemen hebben ook wij te maken gehad met kinderziekten, maar uiteindelijk hebben wij de centrale geïmplementeerd. Verder is in 2017 de afdeling Support omgevormd naar het team Paralegal. Hiermee hebben wij een team van medewerkers benoemd, die veel allround werkzaamheden vervullen en daarmee onze juristen en advocaten kunnen ondersteunen. Al deze wijzigingen hebben als doel om SRK toekomstbestendig te houden, meer in te spelen op de huidige technologie, meer efficiency in onze keten te brengen en verder te professionaliseren. Dit alles met de klantfocus als belangrijkste drijfveer voor deze veranderingen.

### ***Automatisering***

Het Dossier Management Systeem (DMS) van SRK dateert uit 1997 en moest worden vervangen. Het ingezette traject om dit systeem te vervangen liep vertraging op. Als gevolg hiervan loopt er momenteel een arbitrage-procedure tegen een leverancier. Wij hebben een geheel nieuw traject met nieuwe partijen ingezet - project RIVAS- en zijn weer op koers om dit jaar het nieuwe systeem te kunnen implementeren. Hiermee sluiten wij beter aan op onze ICT visie voor de komende jaren en kunnen wij beter inspelen op veranderingen in de markt. De ontwerpfase en voorbereidende POP-fase (Proof Of Product) van het project zijn positief afgerond en wij gaan een nieuwe fase in: uitvoeren van de POP-fase, waaronder het inrichten van een nieuw systeem en testen. Daarna gaan wij richting de implementatiefase. Naar verwachting zal in de loop van 2018 het nieuwe systeem live gaan.

### ***Overige ontwikkelingen***

Tijdens het afgelopen jaar vonden er verschillende ontwikkelingen binnen de organisatie plaats:

- opzetten van de afdeling Project Portfolio-management om een duidelijk overzicht en afstemming tussen de lopende programma's en projecten binnen de organisatie te realiseren;

- verdere ontwikkeling van het procurementbeleid en implementatie van digitaal contractenbeheer;
- inrichting van een nieuw intranet voor onze medewerkers, waardoor verdere efficiency wordt behaald, onder andere doordat het nieuwe intranet een centrale portal wordt voor verschillende bedrijfs-apps;
- Business Process Management, waarmee interne bedrijfsprocessen worden geoptimaliseerd;
- uitbesteden van applicaties, zoals telefonie, Topdesk, intranet en een aantal beheerapplicaties, conform het ICT-sourcing-beleid. SRK neemt deze applicaties via de 'cloud' af en heeft daarvoor geen eigen infrastructuur en technisch beheer meer nodig;
- met het project Implementatie & Borging Informatiebeveiliging zijn stappen gezet met als resultaat dat SRK - gelet op toetsingskader DNB voor informatiebeveiliging - op bijna alle onderdelen niveau 3 heeft behaald.

## LEGAL & COMPLIANCE

### **Algemene Verordening Gegevensbescherming**

Op 25 mei 2018 wordt de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) van kracht. Deze Europese verordening vervangt de huidige databeschermingsbepalingen, die dateren uit 1995. Deze regelgeving geldt ook voor SRK. Daarom zijn wij een aanpassingstraject gestart. Er is een nieuw gegevensbeschermingsbeleid ontwikkeld en processen, gedragscodes en organisatie worden in overeenstemming gebracht met de regelgeving. SRK heeft voor een planmatige aanpak gekozen. Er is een projectgroep opgericht en een actieplan opgesteld. Het plan kent verschillende faseringen en wordt tijdig in 2018 afgerond.

### **Awareness**

Klanten en medewerkers moeten erop kunnen vertrouwen dat SRK de persoonsgegevens goed en veilig beheert. Het is daarom van belang dat medewerkers weten wat privacy inhoudt en hoe wij daar verantwoord mee omgaan. SRK besteedt als informatieverwerkende organisatie veel aandacht aan informatiebeveiliging. Het is belangrijk dat onze medewerkers zich bewust zijn van de risico's die SRK loopt in het werken met deze informatie. Het gaat daarbij vooral om het beschermen van die informatie. Dit doet SRK niet alleen door permanent hiervoor aandacht te vragen bij de medewerkers, maar ook door diverse acties onder deze medewerkers.

### **Ondernemingsraad**

Tussen de directie/bestuurder en Ondernemingsraad (OR) is geregeld constructief overleg. In 2017 zijn er OR-verkiezingen geweest en vond op 1 juni de installatie van een nieuwe Ondernemingsraad plaats. Met deze nieuwe OR is in korte tijd een prettige samenwerking ontstaan, waarbij ook goede inhoudelijke discussies werden gevoerd. Wij zijn de Ondernemingsraad zeer erkentelijk voor zijn adviezen en het overleg in het afgelopen jaar.

### **Overzicht OR-activiteiten:**

Nieuwe Adviesaanvragen SRK	1
Adviesaanvragen SRK uit 2016	3
Nieuwe Instemmingsverzoeken SRK	2
Instemmingsverzoeken SRK uit 2016	7
Overlegvergaderingen OR en SRK	11

Per 31 december 2017 zijn er nog 3 instemmingsverzoeken in behandeling. De aanvragen en verzoeken hadden betrekking op organisatieveranderingen, nieuw beoordelingssysteem, pensioen en telefonie.

## FINANCIËLE RESULTATEN EN RISICOMANAGEMENT

### **Profiel**

De kosten voor de dienstverlening van SRK worden door de aangesloten verzekeraars betaald. Via een kostenverdelingsmethodiek worden de personeels- en bedrijfskosten (algemene kosten van SRK) naar rato afgerekend per verzekeraar. De dossiergebonden externe kosten en ontvangen buitengerechtigde kosten worden op basis van directe facturatie aan de verzekeraars doorberekend.

### **Som van opbrengsten**

De te verrekenen bedragen met de verzekeringsmaatschappijen zijn in de jaarrekening opgenomen en komen overeen met de kosten die met de juridische dienstverlening door SRK zijn gemoeid. Ten opzichte van 2016 zijn deze kosten van SRK met € 2,9 mln. toegenomen. Een incidentele post binnen de overige bedrijfskosten, samen met kosten voor de noodzakelijke krimp van de organisatie zijn hiervan de oorzaak.

De ontvangen buitengerechtigde kosten, die in de resultatenrekening zijn gepresenteerd onder de overige opbrengsten, zijn afgenomen ten opzichte van 2016. De daling van € 0,4 mln. is vooral een gevolg van oudere dossiers die uit de werkvoorraden verdwijnen door afhandeling. Op deze dossiers waren nog hogere PIV-staffels van toepassing en die zorgden in het verleden voor hogere vergoedingen voor buitengerechtigde kosten.

### **Personeelskosten**

In 2017 stegen de personeelskosten met 4,5% ten opzichte van 2016 van € 30,8 naar € 32,2 mln. Dit is veroorzaakt door hogere pensioenkosten en het eerder genoemde afschalen van het personeelbestand. Het aantal 'vrije advocaatkeuze'-gerelateerde uitbestedingen daalde in 2017 ten opzichte van 2016 en bedraagt 1,3% van het totaal aantal dossiers. Om de klant optimaal te bedienen is er op het Legal Service Center

tijdelijk extra menskracht ingezet. Dit resulteerde in hogere kosten voor uitzendkrachten.

### **Overige bedrijfskosten**

De overige bedrijfskosten stijgen ten opzichte van 2016. Dit wordt grotendeels veroorzaakt door een incidentele post ter grootte van € 2,4 mln. Deze kosten betreffen een eenmalige afschrijving van projectkosten die met de herstructurering van SRK te maken heeft. Naast deze incidentele post stijgen de overige bedrijfskosten als gevolg van kosten tijdens de ontwerpfase van het nieuwe Dossier Management Systeem van SRK. Deze kosten zijn eerder als afschrijvingen gebudgetteerd.

### **Dossiergebonden kosten**

Al enkele jaren is de visie van SRK om te investeren in eigen medewerkers, zowel in aantallen als in kennis en kennisdeling. Ondanks de daling in het aantal medewerkers als gevolg van het aantal meldingen, hebben wij de hoge kwaliteit van dienstverlening en de aandacht voor de klant kunnen waarborgen. Vanwege onze kwalitatief hoogwaardige service bleek ook in 2017 dat klanten wederom nauwelijks behoefte hebben om naar een externe advocaat uit te wijken. Wanneer wij de vrije advocaatkeuze aanbieden, kiest de klant in bijna 99% van de gevallen voor SRK. Wij zijn hier erg blij mee en ook zeer trots op onze medewerkers. Door hun inzet voor de klant, houden wij de dossiergebonden kosten onder controle.

### **Investeringen**

SRK heeft in 2017 diverse kleine en middelgrote investeringen gedaan, waaronder vervanging van een deel van onze oude beeldschermen. Daarnaast is de ICT-infrastructuur verder verbeterd en zijn we voorbereidingen aan het treffen om de ICT-visie uit te rollen. Voor 2018 worden geen grote investeringen verwacht in vaste activa, anders dan vervangingsinvesteringen.

### **Financiële positie**

SRK heeft zodanige kredietfaciliteiten bij verschillende banken dat tijdelijke liquiditeitstekorten kunnen worden opgevangen. SRK heeft een adequaat liquiditeitsbeheer, waardoor wij in principe geen beroep hoeven te doen op deze faciliteiten. Vanuit een voorzichtigheidsbeginsel houden wij de kredietfaciliteiten wel aan.

Zoals toegelicht op pagina 21 en 22 van de jaarrekening loopt SRK geen significante krediet-, liquiditeits- en kasstroomrisico's. In het kader van risicobeheer maakt SRK geen gebruik van financiële derivaten en bijzondere financiële instrumenten.

### **Risicomanagement**

SRK loopt als juridische dienstverlener diverse operationele risico's. Effectief risicomanagement is van groot belang voor de continuïteit van SRK en voor onze relatie met klanten, aangesloten verzekeraars en andere belanghebbenden. Het risicomanagement binnen SRK is georganiseerd volgens de 'Three Lines of Defense'-gedachte. Hierbij is het lijnmanagement als eerste lijn verantwoordelijk voor haar processen en bijbehorende risico's. Het lijnmanagement wordt ondersteund door de tweede verdedigingslijn van staffuncties, die de periodieke risk assessments organiseert. De laatste verdedigingslijn betreft de externe accountant die jaarlijks een onafhankelijk oordeel geeft bij de jaarrekening en aangeeft waar verbeteringen mogelijk zijn.

Voor een goede borging van risicomanagement wordt bij de jaarlijkse budgetronde, via een kwalitatief assessment, de risicomatrix geëvalueerd en waar nodig bijgewerkt. Op basis van de kans en impact wordt het gewogen risico bepaald, waarbij tevens de beheersmaatregelen worden benoemd. De bovengemiddelde risico's worden in het directieteam besproken. Onderdeel hiervan is het bepalen van de 'risk appetite'. In 2017 zijn de volgende issues als grootste risico's benoemd:

1. uitval Dossier Management Systeem resulteert in continuïteitsrisico;

2. uitblijven herstructurering levert risico op hogere kosten;
3. afhankelijkheid verzekeraars resulteert in continuïteitsrisico.

Om de top 3 van risico's te beheersen zijn de volgende beheersingsmaatregelen getroffen:

1. implementatie van het nieuwe Dossier-Management Systeem (RIVAS): o.a. project-, borgings- en stuurgroepen, controles (test, acceptatie en audits), onderzoeken door externe partijen met betrekking tot het datamodel en koppelmogelijkheden;
2. het project Herstructurering richtte zich volledig op beheersing van dit risico. Hierbij is er grote betrokkenheid van RvC, verzekeraars en SRK-organisatie;
3. herstructureringsproces opgezet om afhankelijkheid van verzekeraars te verkleinen.

Als deze risico's zich voordoen, dan kunnen deze grote financiële consequenties hebben. Vertraging bij het nieuwe Dossier Management Systeem kan eerder tot kostenverhoging leiden. Hiervoor zijn nieuwe projecten opgezet die de implementatie van een nieuw systeem zullen bevorderen. Vertraging bij de herstructurering zal, naast de extra kosten, geen mitigering van het continuïteitsrisico geven.

Het monitoren van risicomanagement in de organisatie gebeurt tijdens de kwartaalreviews, maar ook door diverse maandelijkse rapportages. Tijdens de reviews werd aan de 'risico-eigenaren' gevraagd de effecten van de getroffen beheersingsmaatregelen weer te geven. Doel hiervan is de beheersbaarheid verder te vergroten.

### **VOORUITBLIK OP 2018**

De verwachting is dat ook 2018 weer een bijzonder jaar wordt. Het werkaanbod daalde in 2017 verder en dit zet druk op de organisatie. Desondanks is het aantal onderwerpen op de agenda niet minder geworden.

SRK staat in de startblokken voor de beoogde herstructurering. Daarbij zullen wij ook een aantal uitdagingen aangaan, zoals een nieuwe btw-positie realiseren naar aanleiding van het vervallen van de koepelvrijstelling. En ook intern staat er een aantal belangrijke veranderingen op stapel. Wij kijken naar de wijze waarop wij onze processen uitvoeren en of deze aansluiten bij de huidige tijd. Wij brengen verdere focus en verdieping aan in de klantreis en zorgen dat deze nog beter aansluit bij de verwachtingen en behoeften van onze klanten. Ook hebben wij het voornemen om verdere digitalisering door te voeren en zetten hierin, door de verwachte implementatie van ons nieuwe Dossier Management Systeem (RIVAS), grote stappen in 2018.

#### **TOT BESLUIT**

SRK staat niet stil en ontwikkelt zich voortdurend. Onze medewerkers zijn zeer betrokken en bieden dagelijks de beste service aan onze klanten, zowel particulier als zakelijk. Ieder jaar kunnen wij onze klanttevredenheids-cijfers vol trots laten zien aan de buitenwereld en blijven wij allemaal voortbouwen aan een toekomstbestendig bedrijf.

Ik wil alle medewerkers van SRK, mede namens mijn collega in de directie, hartelijk bedanken voor het vertrouwen in de organisatie, de inzet voor onze klanten en de passie waarmee iedereen zijn werk doet en resultaten behaalt!

Peter Leermakers  
Algemeen directeur

**SRK Rechtsbijstand**

**JAARREKENING 2017**

**BALANS PER 31 DECEMBER 2017**

NA RESULTAATBESTEMMING

<b>Activa</b>	(x € 1.000)	<b>2017</b>	<b>2016</b>
<b>Vaste Activa</b>			
<i>Materiële vaste activa (2.1)</i>			
Vaste activa in aanbouw en vooruitbetalingen op materiële vaste activa		0	20
Andere vaste bedrijfsmiddelen		<u>3.430</u>	<u>4.058</u>
		3.430	4.078
<b>Vlottende Activa</b>			
<i>Vorderingen (2.2)</i>			
Te verrekenen met verzekeringstellingen:			
- Ontvangen voorschotten	-36.615	0	0
- Resultaat boekjaar excl. Specifieke kn.	<u>36.874</u>	<u>0</u>	<u>0</u>
Te verrekenen met verzekeringstellingen		259	0
Terug te ontvangen specifieke uitgaven		2.063	2.396
Pensioenen ( <i>nog te ontvangen premies</i> )		535	531
Overige vorderingen en overlopende activa		<u>2.525</u>	<u>2.924</u>
		5.382	5.851
<i>Liquide middelen (2.3)</i>		<u>12.626</u>	<u>9.754</u>
<b>Totaal</b>		<b><u>21.438</u></b>	<b><u>19.683</u></b>
<b>Passiva</b>			
<b>Eigen Vermogen (2.4)</b>			
Stichtingskapitaal		0	0
<b>Vreemd Vermogen</b>			
<i>Voorzieningen (2.5)</i>			
Voorziening indexatie	1.309	300	
Nog te betalen premies	<u>-112</u>	<u>46</u>	
Pensioenen		1.197	346
Overige voorzieningen (jubilea)		<u>167</u>	<u>145</u>
		1.364	491
<i>Langlopende schulden (2.6)</i>			
Overig		2.882	3.304
<i>Kortlopende schulden (2.7)</i>			
Te verrekenen met verzekeringstellingen:			
- Ontvangen voorschotten	0	35.642	
- Resultaat boekjaar excl. Specifieke kn.	<u>0</u>	<u>-32.663</u>	
Te verrekenen met verzekeringstellingen		0	2.979
Nog uit te keren verhaalde schades		705	416
Schulden aan leveranciers		976	774
Belastingen en sociale premies		1.349	1.423
Overige schulden en overlopende passiva		<u>14.162</u>	<u>10.296</u>
		17.192	15.888
<b>Totaal</b>		<b><u>21.438</u></b>	<b><u>19.683</u></b>



## RESULTATENREKENING 2017

	(x € 1.000)	2017	2016
Te verrekenen met verzekeringsinstellingen (3.1)		45.141	42.174
Overige opbrengsten (3.2)		4.615	5.540
<b>Som der bedrijfsopbrengsten</b>		<u>49.756</u>	<u>47.714</u>
Personeelskosten (3.3)		32.199	30.833
Afschrijvingen op materiële vaste activa		730	839
Bijzondere afwaardering materiële vaste activa in aanbouw		0	1.579
Overige bedrijfskosten (3.4)		16.828	14.479
<b>Som der bedrijfslasten</b>		<u>49.757</u>	<u>47.730</u>
Rentebaten		1	16
Rentelasten		0	0
<b>Rentebaten en -lasten</b>		1	16
<b>Resultaat voor belastingen</b>		<u>0</u>	<u>0</u>
Belastingen		0	0
<b>Resultaat na belastingen</b>		<u><u>0</u></u>	<u><u>0</u></u>

## KASSTROOMOVERZICHT 2017

(volgens de indirecte methode)

(x € 1.000 )	<u>2017</u>	<u>2016</u>	
<b>Kasstroom uit operationele activiteiten</b>			
Bedrijfsresultaat (incl. te verrekenen met verzekeringsinstellingen)	-45.142	-42.190	
Te verrekenen met verzekeringsinstellingen	<u>45.141</u>	<u>42.174</u>	
	-1	-16	
<b>Aanpassing voor:</b>			
- afschrijvingen	730	839	
- voorzieningen	873	1	
- veranderingen in werkkapitaal:			
* afname/toename -operationele vorderingen	470	-510	
* afname/toename -operationele schulden	<u>881</u>	<u>-4.325</u>	
	<u>1.351</u>	<u>-4.835</u>	
<i>Kasstroom uit bedrijfsoperaties</i>	<u>2.953</u>	<u>-4.011</u>	
Ontvangen interest	<u>1</u>	<u>16</u>	
<i>Kasstroom uit operationele activiteiten</i>	2.954	-3.995	
<b>Kasstroom uit investeringsactiviteiten</b>			
Afwaardering in & vooruitbetalingen op activa in aanbouw	0	1.579	
Materiële Vaste Activa	<u>-82</u>	<u>-2.605</u>	
Investerings in materiële vaste activa	-82	-1.026	
Desinvesteringen verkrijgingsprijs	0	28	
Afschrijving desinvesteringen	<u>0</u>	<u>-27</u>	
Desinvesteringen in materiële vaste activa	<u>0</u>	<u>1</u>	
<i>Kasstroom uit investeringsactiviteiten</i>	-82	-1.025	
<b>Toename/ Afname geldmiddelen</b>	<u><u>2.872</u></u>	<u><u>-5.020</u></u>	

## LIQUIDE MIDDELEN 2017

(x € 1.000 )	<u>2017</u>	<u>2016</u>	
Liquide middelen per 01/01	9.754	14.774	
Liquide middelen per 31/12	<u>12.626</u>	<u>9.754</u>	
<b>Toename/ Afname geldmiddelen</b>	<u><u>2.872</u></u>	<u><u>-5.020</u></u>	

## 1. GRONDSLAGEN VOOR DE FINANCIËLE VERSLAGGEVING

### 1.1 ALGEMEEN

De Stichting Schaderegelingskantoor voor Rechtsbijstandverzekering, statutair gevestigd te Zoetermeer, geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder nummer 41149601, heeft ten doel het behartigen van de belangen van de verzekerden van de bij de 'Groep Rechtsbijstandverzekering' aangesloten verzekeringsinstellingen, voor zover deze betrekking hebben op de door deze instellingen geaccepteerde rechtsbijstandverzekeringen. SRK Rechtsbijstand kan worden getypeerd als een commerciële stichting. Als gevolg hiervan is Burgerlijk Wetboek boek 2 titel 9 van toepassing op deze jaarrekening.

#### *Financiële instrumenten*

Onder financiële instrumenten worden zowel primaire financiële instrumenten, zoals vorderingen en schulden, als financiële derivaten verstaan. Voor de grondslagen van primaire financiële instrumenten wordt verwezen naar de behandeling per balanspost. SRK maakt geen gebruik van financiële derivaten.

### 1.2 GRONDSLAGEN VOOR DE WAARDERING VAN ACTIVA EN PASSIVA

#### *Materiële vaste activa*

Deze worden gewaardeerd op verkrijgingsprijs, verminderd met de cumulatieve afschrijvingen en indien van toepassing met bijzondere waardeverminderingen. De afschrijvingen op materiële vaste activa worden gebaseerd op de verwachte gebruiksduur en worden berekend op basis van een vast percentage van de verkrijgingsprijs, rekening houdend met een eventuele residuwaarde. Er wordt lineair afgeschreven vanaf het moment van ingebruikneming tot nihil. Voor software en hardware geldt een afschrijvingstermijn van

respectievelijk 2 en 3 jaar lineair. Voor meubilair en voor andere vaste bedrijfsmiddelen 5, 6 en 10 jaar lineair.

#### *Voorziening voor pensioenverplichtingen*

De pensioenvoorziening betreft een verplichting die is opgenomen uit hoofde van de Richtlijn RJ 271.

#### *Overige voorzieningen*

Dit betreft een voorziening inzake jubilea. Deze is gewaardeerd op de resterende verschuldigde verplichtingen.

#### *Overige activa en passiva*

Deze worden gewaardeerd tegen nominale waarde. De waardering van vlottende activa wordt aangepast naar de actuele waarde als deze lager is dan de waardering op basis van de geamortiseerde kostprijs. Zowel de langlopende als kortlopende vorderingen en schulden dienen tegen geamortiseerde kostprijs te worden gewaardeerd, in plaats van nominale waarde. Aangezien de geamortiseerde kostprijs min of meer gelijk is aan de nominale waarde van de vorderingen en schulden, is de invloed van dit verschil te verwaarlozen.

### 1.3 GRONDSLAGEN VOOR DE RESULTAATBEPALING

#### *Wijze van afrekening SRK Rechtsbijstand*

SRK Rechtsbijstand heeft als Stichting geen winstoogmerk. De kosten van SRK Rechtsbijstand worden conform artikel 19 van de statuten en de nadere uitwerking hiervan in het document 'Financiële verhoudingen tussen verzekeraar en SRK Rechtsbijstand' doorberekend aan de Leden van de Groep Rechtsbijstandverzekering. De Algemene kosten worden naar rato van factoren doorberekend.

De Specifieke kosten en de Overige opbrengsten voor rechtshulp worden per verzekeraar doorberekend op basis van de kosten/bijdragen in de behandelde dossiers van de betreffende verzekeraar. De Specifieke kosten en

de Overige opbrengsten voor rechtshulp (waaronder ontvangen buitengerechtigde kosten) worden in de resultatenrekening verantwoord op het moment van betaling of ontvangst (kasstelsel).

#### 1.4 GRONDSLAGEN VOOR DE OPSTELLING VAN HET KASSTROOMOVERZICHT

Het kasstroomoverzicht wordt opgesteld volgens de indirecte methode. De geldmiddelen in het kasstroomoverzicht bestaan uit liquide middelen. Ontvangen interest wordt opgenomen onder de kasstroom uit operationele activiteiten. Betaalde interest wordt opgenomen onder de kasstroom uit financieringsactiviteiten. Deze is echter nihil geweest vanaf 2016 en komt daarom niet voor in het kasstroomoverzicht.

## 2. TOELICHTING OP DE BALANS

### 2.1 MATERIËLE VASTE ACTIVA

De mutaties in de andere vaste bedrijfsmiddelen worden als volgt weergegeven:

	(x € 1.000)	2017	2016
<b>Stand per 1 januari</b>			
Verkrijgingsprijs		12.574	13.648
Afschrijvingen		-8.496	-7.678
Boekwaarde		4.078	5.970
<b>Mutaties</b>			
Investeringen		82	2.605
Vaste activa in aanbouw en vooruitbetalingen op materiele vaste activa		0	-1.579
Afschrijvingen		-730	-839
Desinvesteringen		0	-28
Afschrijvingen desinvesteringen		0	22
		-648	181
<b>Stand per 31 december</b>			
Verkrijgingsprijs		12.656	12.574
Afschrijvingen		-9.226	-8.496
Boekwaarde		3.430	4.078

SRK heeft in 2016 een bijzondere afwaardering van haar activa in aanbouw gedaan. Deze afwaardering is representatief met de commerciële waarde van het actief.

#### Afschrijvingen

De volgende percentages zijn toegepast:

10%, 16,67%, 20%, 33,33% en 50%.

### 2.2 VORDERINGEN

De vorderingen hebben een looptijd korter dan 1 jaar.

#### Terug te ontvangen specifieke uitgaven

De 'terug te ontvangen specifieke uitgaven' betreffen vorderingen op aangesloten verzekeraars uit hoofde van in behandeling genomen zaken.

#### Actieve belastinglatentie

Aangezien er geen zicht is op de werkelijke uitstroom van gelden is er geen rekening gehouden met een actieve latentie samenhangend met het gerealiseerde fiscale verlies samenhangend met de per 1 januari 2011 ingegane vennootschapsbelastingplicht.

#### Vordering

SRK heeft een vordering opgenomen ter grootte van € 1,5 mln. Er is een dispuut met een leverancier vanwege een door hem geleverde dienst. Beide partijen zijn overeengekomen om het dispuut voor te leggen bij een arbiter. De uitspraak wordt in de eerste helft van 2018 verwacht. De eis is hoger dan de in de jaarrekening verantwoorde vordering.

### 2.3 LIQUIDE MIDDELEN

Hieronder zijn de kas- en banktegoeden opgenomen. Deze staan vrijwel geheel ter vrije beschikking van SRK Rechtsbijstand. Het saldo van de rekening Stichting Derdengelden à € 18 duizend staat niet ter vrije

beschikking en is daarom opgenomen onder overige vorderingen en overlopende activa.

#### *Rekening-courant krediet/Zekerheden*

SRK Rechtsbijstand beschikt over een krediet faciliteit van € 1,5 miljoen. Voor € 0,5 miljoen zijn hiervoor zekerheden in de vorm van deposito-rekeningen en verpandingen van de bedrijfsinventaris aan een bank verstrekt.

## **2.4 EIGEN VERMOGEN**

Het ongewijzigde stichtingskapitaal bedraagt € 45.

## **2.5 VOORZIENINGEN**

#### *Voorziening verplichtingen uit hoofde van pensioenverplichtingen volgens RJ 271*

In het pensioencontract dat SRK per 1 januari 2014 heeft afgesloten nemen de (ex) medewerkers deel in de volgende regelingen inzake de personeelsbeloningen: Geïndexeerde middelloonregelingen, (Excedent) Arbeidsongeschiktheidspensioen.

#### **Pensioenvoorziening**

	(x € 1.000)	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Stand per 1 januari		346	1.386
Toevoeging		851	0
Vrijval tgv resultaat		0	-1.040
Stand per 31 december		<u>1.197</u>	<u>346</u>

SRK Rechtsbijstand heeft haar pensioenregeling ondergebracht bij een verzekeraar. De regeling wordt getypeerd als een toegezegde pensioenregeling in het kader van RJ 271.

Ingegane pensioenen en premievrije aanspraken worden tot 1-1-2006 onvoorwaardelijk geïndexeerd op basis van de in de verzekeringsbedrijfstaking geldende CAO loonstijgingen. Voor deze indexatie is een depot gevormd en ondergebracht bij de pensioenverzekeraar. Indien noodzakelijk wordt het depot door SRK aangevuld. In 2017

is een bedrag van € 1.102 duizend gedoteerd aan dit depot.

Vanaf 1-1-2006 is de indexatie van ingegane pensioenen en premievrije aanspraken voorwaardelijk.

Er is een voorziening gevormd voor per ultimo 2014 reeds opgebouwde aanspraken die voortvloeien uit indexaties welke per balansdatum onvoorwaardelijk zijn toegezegd (CAO stijgingen). De aanwending van de voorziening bedraagt € 300 duizend en zal in 2018 worden verantwoord als toeslag op de pensioenaanspraken. Tevens is een voorziening gevormd voor nog te verwachten mutaties en waardeoverdrachten binnen de pensioenregeling, betrekking hebbende op 2017 en eerder. Deze voorziening bedraagt € 46 duizend en is gebaseerd op de beste schatting van de bestaande verplichtingen en heeft een looptijd korter dan een jaar. Gezien de beperkte financiële impact is geen rekening gehouden met sterftekansen en discontering. Er is met uitzondering van de bovengenoemde CAO loonstijging en voorwaardelijke indexatie geen rekening gehouden met overige salarisstijgingen en voorwaardelijke indexaties.

Voor zover de aan de verzekeraar te betalen premie niet is voldaan, wordt deze als verplichting in de balans opgenomen. Indien de reeds betaalde premies de nog te betalen premies overtreffen wordt dit opgenomen als een overlopend actief, voor zover sprake zal zijn van terugbetaling door de verzekeraar of verrekening met in de toekomst verschuldigde premies.

#### *Overige voorzieningen*

De post overige voorzieningen bestaat uit een getroffen voorziening als gevolg van jubilea.

## Overige voorzieningen (Jubilea)

	(x € 1.000)	2017	2016
Stand per 1 januari		145	145
Onttrekking		-17	-13
Vrijval tgv resultaat / Toevoeging		39	13
Stand per 31 december		<u>167</u>	<u>145</u>

De jubileumvoorziening heeft grotendeels een looptijd van langer dan 5 jaar.

## 2.6 LANGLOPENDE SCHULDEN

Als onderdeel van het nieuwe huurcontract is een cashincentive ontvangen. Deze cashincentive wordt gebruikt ter dekking van de afschrijvingskosten van de investeringen in meubilair en verbouwingen als gevolg van de herhuisvesting. Het deel voor het komende jaar staat onder de kortlopende schuld op de balans, het resterende deel als langlopende schuld.

### Cashincentive

	(x € 1.000)	2017	2016
Stand per 1 januari		3.718	4.137
Dotatie		0	6
Onttrekking		-424	-426
Stand per 31 december		<u>3.294</u>	<u>3.718</u>
kortlopende schuld		412	413
langlopende schuld		2.882	3.305

## 2.7 KORTLOPENDE SCHULDEN

De kortlopende schulden hebben een looptijd van minder dan één jaar.

### *Te verrekenen met verzekeringsinstellingen*

Hierin zijn opgenomen de ontvangen voorschotten van de Leden-verzekeraars onder aftrek van het saldo van de gemaakte kosten en ontvangen buitengerechtigde kosten.

## Overige schulden en overlopende passiva

De post Overig wordt verklaard door de kortlopende schuld m.b.t. de cashincentive.

	(x € 1.000)	2017	2016
Lonen en salarissen		1.398	1.369
Nog te betalen posten		1.184	367
Vooruit ontvangen voorschotten		10.872	8.149
Betalingen onderweg		295	-2
Overig		<u>412</u>	<u>412</u>
Stand per 31 december		<u>14.161</u>	<u>10.295</u>

## 2.8 NIET IN DE BALANS OPGENOMEN REGELINGEN EN VERPLICHTINGEN

### *Huur- en licentieverplichtingen*

Voor de huidige locatie is de huurverplichting (inclusief servicekosten) in 2017 € 1,8 miljoen op jaarbasis. Het contract eindigt op 30 november 2025.

Voor licenties van Microsoft en Oracle bestaat een verplichting van € 275 duizend per jaar. De licenties hebben een looptijd korter dan een jaar.

### *Leaseverplichtingen*

De totale leaseverplichting ultimo 2017 -voor de komende vijf jaren- met betrekking tot auto's bedraagt € 286 duizend. De verplichting voor 2018 bedraagt € 135 duizend.

### *Bankgarantie*

SRK Rechtsbijstand heeft een bankgarantie (zakelijke huurgarantie) afgesloten ter hoogte van € 329 duizend.

### *Financiële instrumenten*

Voor de toelichting van primaire financiële instrumenten wordt verwezen naar de specifieke postgewijze toelichting. SRK Rechtsbijstand maakt op dit moment geen gebruik van derivaten.

Aangaande de belangrijkste risico's kan het volgende worden weergegeven:

- Valutarisico's: SRK Rechtsbijstand heeft niet te maken met valutarisico's. Er wordt in principe niet in het buitenland ingekocht.
- Renterisico's: Ultimo 2017 worden geen rente-instrumenten gebruikt.
- Kredietrisico's: Kredietrisico's zijn beperkt doordat vorderingen met name rusten op aangesloten deelnemers welke kredietwaardige ondernemingen zijn.

#### *SRK Rechtshulp B.V.*

In 2011 is SRK Rechtshulp B.V. opgericht. SRK Rechtsbijstand functioneert als administratiekantoor voor de certificaten van aandelen in deze vennootschap. SRK Rechtsbijstand is geen economisch eigenaar van de certificaten van aandelen in deze vennootschap en niet economisch gerechtigd tot de resultaten. Er is derhalve geen sprake van een deelneming. Naar aanleiding hiervan zijn in 2011 wel de statuten aangepast.

### **3. TOELICHTING OP DE RESULTATENREKENING**

#### **3.1 TE VERREKENEN MET VERZEKERINGSINSTELLINGEN**

De te verrekenen kosten met verzekeringsinstellingen hebben volledig betrekking op het verlenen van rechtsbijstand en worden volledig in Nederland gerealiseerd.

#### **3.2 OVERIGE OPBRENGSTEN**

De overige opbrengsten bestaan uit de ontvangen vergoeding voor buitengerechtelijke kosten en bijzondere baten. De bijzondere baten in 2017 bestaan uit een compensatievergoeding van een van de leden. In 2016 komen de bijzondere baten voort uit de vordering inzake een dispuut met een leverancier.

#### **Overige opbrengsten**

	(x € 1.000)	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Buitengerechtelijke kosten		3.615	4.040
Bijzondere baten		1.000	1.500
Overige opbrengsten		<u>4.615</u>	<u>5.540</u>

#### **3.3 PERSONEELSKOSTEN**

	(x € 1.000)	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Lonen en salarissen		20.608	19.572
Sociale lasten		2.528	2.650
Pensioenlasten		4.376	2.867
Uitzendbureaus en Uitbestede dossiers		2.719	3.817
Overige personeelskosten		<u>1.968</u>	<u>1.928</u>
Totaal personeelskosten		<u>32.199</u>	<u>30.833</u>

#### *Gemiddeld aantal werknemers*

Gedurende 2017 waren gemiddeld 303 werknemers (fte) in dienst van de Stichting omgerekend naar een volledig dienstverband (2016: 322). Per ultimo 2017 bedraagt dit aantal 293.

#### **Gemiddeld aantal FTE**

	<b>2017</b>	<b>2016</b>
Directie/Staf	38,3	40,2
Rechtshulp	<u>264,8</u>	<u>281,3</u>
Totaal	303,1	321,5

#### **3.4 BEDRIJFSKOSTEN**

De bedrijfskosten bestaan uit bureaustkosten, huisvestingskosten, communicatiekosten en diverse overige bedrijfskosten. Daarnaast vallen onder bedrijfskosten de specifieke kosten welke rechtstreeks worden doorbelast aan de Leden-verzekeraars. In 2017 is in de overige bedrijfskosten een bedrag verantwoord van € 2,4 miljoen. Deze kosten betreffen een eenmalige afschrijving van projectkosten die met de herstructurering van SRK te maken hebben.

(x € 1.000)	<u>2017</u>	<u>2016</u>
Overige bedrijfskosten	8.561	4.968
Specifieke kosten	<u>8.267</u>	<u>9.511</u>
Totale bedrijfskosten	<u><u>16.828</u></u>	<u><u>14.479</u></u>

*Bezoldiging van bestuurders en commissarissen:*

Onder verwijzing naar Titel 9 BW2, artikel 383 dienen de bezoldigingen voor de gezamenlijke bestuurders en commissarissen opgenomen te worden. Aangezien de beloning van de bestuurder te herleiden is tot één persoon, hoeft deze niet te worden toegelicht. De gezamenlijke beloning van de commissarissen bedraagt in 2017 € 44 duizend.

*Honorarium van de externe accountant*

Overeenkomstig Titel 9 BW2, artikel 382a dient het honorarium van de externe accountant en de accountantsorganisatie te worden toegelicht. In de navolgende tabel zijn deze honoraria opgenomen met als vergelijkende cijfers de kosten over het boekjaar 2016. De kosten worden toegerekend aan het boekjaar waarop de controlewerkzaamheden van toepassing zijn.

Aard van de werkzaamheden

	<u>2017</u>	<u>2016</u>
Onderzoek van de jaarrekening	63.619	59.891
Onderzoek van de jaarrekening voorgaand jr	20.904	5.929
Adviesdiensten op fiscaal terrein	460	0
Andere niet-controlediensten	<u>15.017</u>	<u>3.180</u>
<b>Totaal</b>	<u><u>100.000</u></u>	<u><u>69.000</u></u>



### 3.5 VASTSTELLING EN ACCORDERING DATUM

De voorgaande jaarrekening is door de Directie opgemaakt en op 17 april 2018 ter goedkeuring aan de Raad van Commissarissen aangeboden. Per 17 april 2018 is de jaarrekening door de Raad van Commissarissen goedgekeurd.

Algemeen directeur:

Raad van Commissarissen:

mr. P.C.M. Leermakers

drs. J.H.D. van Hemsbergen

drs. G.W. Bouwmeester

mw. mr. G. Klink

drs. R. M. van der Tol

#### **4. OVERIGE GEGEVENS**

##### **4.1 CONTROLEVERKLARING**

De verklaring is hierna volgend opgenomen.

## **Bestuur van de Groep, tevens Raad van Commissarissen SRK Rechtsbijstand**

drs. J.H.D. van Hemsbergen, voorzitter

drs. G.W. Bouwmeester

mw. mr. G. Klink

drs. R.M. van der Tol

## **Secretaris van de Groep**

mr. P.C.M. Leermakers

## **Directie van SRK Rechtsbijstand**

mr. P.C.M. Leermakers, Algemeen directeur

drs. ir. W.B. van Wijk RC, directeur Financiën en ICT

## **Leden van de Groep Rechtsbijstandverzekering**

AEGON Schadeverzekering N.V. - Den Haag

Goudse Schadeverzekeringen N.V. - Gouda

JUWON (Juweliers Onderlinge Schade Maatschappij U.A.) – IJsselstein

Nationale-Nederlanden Schadeverzekering Maatschappij N.V. - Den Haag

De Vereende N.V. - Rijswijk

REAAL Schadeverzekeringen N.V. h.o.d.n. Zelf – Alkmaar

## **Ondernemingsraad**

mr. drs. R.F.J. van de Pol

mr. E.J.M. Lorié

mw. mr. J.M.H. Devis

mw. mr. E van der Heijden

C.T. Kreffer

L.J. Korving

M.A. den Riet BA

mw. mr. drs. L. Fleer

mw. mr. J. Bakker

D. Mohes Singh

mw. mr. S.R. Veerman

J.G. van der Blij, secretaris

## **Situatie per datum ondertekening**