

Groep Rechtsbijstandverzekering

SRK Rechtsbijstand

JAARRAPPORT

2016



Inhoudsopgave

Verslag van de Raad van Commissarissen	pagina 2
Bestuursverslag	pagina 4
SRK Rechtsbijstand Jaarrekening 2016	pagina 13
Overige gegevens	pagina 24

VERSLAG VAN DE RAAD VAN COMMISSARISSEN

Het jaar 2016 is het 51-ste boekjaar in het bestaan van de Groep en de Stichting SRK Rechtsbijstand (SRK). De Raad van Commissarissen (RvC) is betrokken geweest bij alle beleidsmatige onderwerpen die speelden binnen SRK. Zij besteedde tijdens de RvC-vergaderingen in het bijzonder aandacht aan onderstaande onderwerpen.

TOEKOMST

Het afgelopen jaar zette SRK belangrijke stappen om een toonaangevende juridische dienstverlener te blijven. In nauwe samenwerking met de Raad van Commissarissen is gewerkt aan de strategische heroriëntatie en het komend jaar wordt de nieuwe organisatie naar verwachting uitgerold. De afgelopen periode is uiterst constructief geweest.

ADVOCATEN VAN SRK

De Vrije Advocaat Keuze heeft de verzekeringsmarkt veranderd. De impact op de schadelast is gebleken en iedere verzekeraar heeft hier anders op gereageerd. SRK heeft vanuit haar sterke klantfocus een visie ontwikkeld, waarvan de vruchten inmiddels worden geplukt. SRK heeft het aantal eigen advocaten in loondienst sterk uitgebreid, zodat complete juridische dienstverlening wordt geboden. Het optimaal inzetten van de eigen advocaten, in combinatie met het opbouwen van een sterke vertrouwensrelatie met de klant, resulteert erin dat 98% van de klanten voor SRK kiezen.

DIENSTVERLENING

De visie van SRK op klantfocus werpt ook haar vruchten af op het gebied van klanttevredenheid. De klanttevredenheidsscore voor onze juristen en advocaten bedraagt 8,4 en de Net Promotor Score (NPS) is 29,1. Dit zijn fraaie scores.

Verder kwamen de volgende zaken aan de orde:

- Vaststellen jaarverslag en jaarrekening 2015;
- De budgetten en jaarplannen voor 2016 en 2017;
- Het automatiseringsproject ter vervanging van het huidige dossiermanagement-systeem;
- Samenstelling RvC en het functioneren en samenstelling van directie;
- Goedkeuring (gewijzigd) reglement Auditcommissie;
- Pensioenregeling per 1 januari 2017.

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

OVERLEG

De RvC kwam in 2016 zes keer bijeen en vergaderde vier keer telefonisch, grotendeels in aanwezigheid van de directie. De samenwerking verliep goed in het afgelopen jaar, de verwachting is dat dit ook zo wordt voortgezet. De gesprekken waren open en constructief van aard met een kritische noot waar nodig.

SAMENSTELLING RAAD

De samenstelling van de RvC is gewijzigd in 2016. De RvC bestond per einde 2016 uit vier leden. Het afgelopen jaar besloot de heer Balkema om per 1 augustus 2016 zijn functie als voorzitter van de RvC (en voorzitter Bestuur van de Groep) neer te leggen. Wij gaan zijn enorme betrokkenheid bij SRK en in het bijzonder op het vlak van de organisatie-ontwikkeling en strategische planning missen. Wij zijn hem hiervoor erg dankbaar. Per 15 oktober 2016 is de heer J.H.D. van Hemsbergen door de Algemene Leden Vergadering benoemd tot nieuwe voorzitter.

Na meer dan 8 jaar lidmaatschap verliet de heer L. Bechtold de RvC per 1 april 2016. Met ingang van 15 oktober 2016 verliet eveneens de heer J.M. Cillessen de RvC, tevens lid van de Auditcommissie, en is opgevolgd door mevrouw

G. Klink. Wij willen de heren Bechtold en Cillessen bedanken voor hun positieve invloed op de ontwikkeling van SRK. De heer G. Bouwmeester is aan het einde van zijn termijn herbenoemd als lid van de RvC. Begin 2017 heeft mevrouw N. de Geus aangekondigd Aegon te verlaten, waarmee zij ook terugtreedt als RvC lid. Haar opvolger zal binnenkort aan de leden worden voorgedragen. Ook mevrouw N. de Geus bedanken we voor haar inzet en bijdrage.

COMMISSIES

De RvC heeft uit haar midden twee commissies ingesteld. De Benoemings- en remuneratie commissie bestond in 2016 uit de voorzitter van de RvC, thans de heer van Hemsbergen (voorzitter) en mevrouw N. de Geus. De Auditcommissie bestond uit de heer G. Bouwmeester (voorzitter) en thans mevrouw G. Klink.

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

- de jaarcijfers 2015, inclusief bestuursverslag, jaarrekening en ledenbericht;
- informatiebeveiliging;
- concept auditplan 2016.

De Benoemings- en remuneratie commissie kwam tweemaal bijeen. Eenmaal uitsluitend bijgewoond door de leden van de commissie en éénmaal in aanwezigheid van de gehele RvC. Hierbij zijn beloning, functioneren en samenstelling van directie besproken.

MELDINGEN EN ONAFHANKELIJKHEID

In 2016 hebben 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

Raad heeft zich onafhankelijk aan haar taken kunnen wijden.

JAARREKENING

De jaarrekening 2016 is gecontroleerd en van een goedkeurende controleverklaring voorzien door Baker Tilly Berk accountants en door ons goedgekeurd op 8 mei 2017.

DANK

Tenslotte is een woord van dank op zijn plaats voor alle SRK-medewerkers. In 2016 hebben zij wederom een uitstekende prestatie neergezet. Hun inzet heeft zeker bijgedragen aan de hoge klanttevredenheid-score en NPS.

De Raad van Commissarissen

BESTUURSVERSLAG

KERNCIJFERS

SRK organisatie	2016	2015	2014
Aantal nieuwe dossiers (per 31/12)	38.718	40.189	39.993
Aantal afgesloten dossiers (per 31/12)	40.010	41.363	38.304
Aantal medewerkers (gemiddeld)	368	360	346
Aandeel vrouwen	63%	63%	62%
Aandeel mannen	37%	37%	38%
Aantal FTE (gemiddeld)	322	311	296
SRK Financiën (bedragen x € 1,0 mln)	2016	2015	2014
Totale kosten	42,2	44,7	42,8
Waarvan:			
Dossiergebonden kosten	9,5	10,3	9,9
Ontvangen Buitengerechtelijke kosten	4,0	4,3	3,8
SRK Kwaliteit (totaal jaar)	2016	2015	2014
Net Promoter Score	29,1	21,8	15,5
Tevredenheid over SRK	8,0	7,8	7,5
Tevredenheid over Rechtshulpverlener	8,4	8,2	8,0
Medewerkerstevredenheid	7,7	-	7,5

De daling van het aantal meldingen heeft SRK genoodzaakt tot het efficiënter inzetten van mensen en middelen, waardoor het totaal van de kosten is gedaald met € 2,5 mln. ten opzichte van 2015. Deze daling in kosten heeft niet geleid tot een daling in kwaliteit. Dit wordt onderschreven door de stijgende kwaliteitscijfers ten opzichte van 2015.

MARKT WAARIN SRK OPEREERT

De juridisering van onze samenleving is de laatste jaren onmiskenbaar toegenomen. Dit wordt veroorzaakt door de toenemende diversiteit en complexiteit in de samenleving. Regulering en verdere detaillering van regelgeving vergen veel juridische kennis. Er is daarom steeds meer behoefte aan juridisch advies en hulp. Voor SRK is dit een positieve ontwikkeling. Immers, zij opereert in dit spanningsveld en kan aan de vraag naar meer kennis voldoen.

Advocatuur

De marktomzet van advocaatdiensten stijgt door genoemde juridisering. In de advocatuur wordt naar

schatting circa € 4 miljard¹ omgezet door meer dan 17.000 advocaten. In 2016 bedraagt de geprognosticeerde omzetgroei² 4% en voor 2017 wordt een iets lagere groei (3,5%) verwacht. Een gunstig vooruitzicht maar door de toenemende onderlinge concurrentie (meer buitenlandse en andere aanbieders van juridische diensten) in combinatie met een sterk versnipperd aanbod van vooral kleinschalige kantoren (90% is kleiner dan 5 werknemers) staan de tarieven behoorlijk onder druk. SRK heeft advocaten in loondienst en verleent voornamelijk uitsluitend juridische diensten aan klanten die een rechtsbijstandverzekering hebben. Overigens kunnen klanten bij een juridische of administratieve procedure in het kader van de Vrije Advocaat Keuze kiezen voor een advocaat of jurist van SRK of een externe advocaat.

Verzekeringsbranche rechtsbijstand

In onderstaande tabel wordt de premie van alle actieve rechtsbijstandsverzekeraars bij elkaar opgeteld. Op totaalniveau is de premie in 2015 ten opzichte van die in 2014 licht gestegen. De cijfers over het jaar 2016 worden pas na publicatie van dit verslag vrijgegeven door De Nederlandse Bank. Na jaren van groei is langzamerhand marktverzadiging ingetreden. De markt is veranderd in een verdringingsmarkt met meer concurrentie.

Premie*	2015	2014	Mutatie
	€ 822	€ 821	0,1%

*Verdiende premie in € mln. incl. herverzekering (afgerond³)

Door de toenemende concurrentie binnen de branche nam in de afgelopen jaren het aantal rechtsbijstandsverzekeraars verder af. Dit heeft dit voornamelijk niet geleid tot vershraling van het productaanbod.

¹ Schatting ING economisch bureau, 2013

² ABN-AMRO insights branche advocatenkantoren, 4 januari 2017

³ DNB 2016, Arag SE 2015 annual report, SRK 2016

Premieomzet Leden-verzekeraars SRK

Het afgelopen jaar is de premieomzet van onze samenwerkende verzekeringsmaatschappijen (Leden-verzekeraars) met 12% gedaald. In totaal hebben deze Leden-verzekeraars ultimo 2016 voor € 64,4 mln. aan rechtsbijstandsverzekeringen in de boeken staan. De premiedaling is grotendeels het gevolg van een strategische keuze van één van onze Leden-verzekeraars die zijn zakelijke en volmacht portefeuilles heeft afgestoten. Daarnaast spelen andere factoren een rol. De markt is verzadigd en door de Vrije Advocaat Keuze zijn premies van de verzekeringen gestegen. Dit treft vooral het grootste marktsegment, de markt van gezinsrechtsbijstand-verzekeringen. Ongeveer 54% van de Nederlandse huishoudens heeft een rechtsbijstandverzekering en dit percentage stijgt niet. Onze verzekeraars zijn vooral in dit marktsegment actief.

Premieomzet Rechtsbijstand SRK verzekeraars

(x € 1,0 mln.)	2016	2015
Verkeer	2,3	5,1
Huishoudens	46,0	50,4
Bedrijven	16,3	18,0
Totaal	64,5	73,0

Aantal meldingen markt rechtsbijstand

De verwachting is dat in het jaar 2016 ongeveer 415.000 zaken door de rechtsbijstandsverzekerden zijn gemeld. Dit cijfer is berekend op basis van de eerste drie kwartalen van het jaar 2016. Het marktaandeel van SRK bedraagt 9,3% en is met 0,5% licht gedaald ten opzichte van 2015. In de markt van de 13 uitvoerende partijen die voor rechtsbijstandsverzekeraars de claims op de rechtsbijstandsverzekeringen uitvoeren, staat SRK op de vierde plaats.

Aantal meldingen SRK

In het afgelopen jaar 2016 zijn er bijna 39.000 zaken door onze verzekerden gemeld. In vergelijking met 2015 is dit een daling van bijna 1.500 meldingen. Het teruglopen van het aantal meldingen heeft vooral te

maken met de strategische keuze van één van onze Leden-verzekeraars om de zakelijke portefeuille af te stoten. Hierdoor zijn de portefeuilles in omvang afgenomen, met als gevolg minder meldingen.

Nieuwe strategie

Door de positionering van SRK als juridische dienstverlener van verzekeraars is zij afhankelijk van de verzekeringsmarkt en de strategische positionering van deze verzekeraars. Dat maakt SRK kwetsbaar. Immers het aantal verzekeraars is aan het afnemen door concentratie in de markt en de schademarkt groeit niet meer. Dit is ook merkbaar in de particuliere markt voor rechtsbijstand-verzekeringen. Na jarenlange groei neemt het aantal afgesloten verzekeringen nauwelijks toe. Om ook op lange termijn een bloeiend bedrijf te blijven en voldoende schaalgrootte te behouden, heeft SRK de ambitie om te groeien. Om die reden is een nieuwe strategie ontwikkeld. SRK ziet vooral groeikansen in de onverzekerde markt.

SRK vindt het onbegrijpelijk dat zij haar advocaten in loondienst niet mag inzetten op de onverzekerde markt. Dit wettelijke verbod is niet anders uit te leggen dan als een concurrentiebeperkende maatregel. Hebben klanten zonder een verzekering geen recht op Vrije Advocaat Keuze? Net als 15 jaar geleden waar SRK als eerste advocaten in loondienst voor haar klanten met een verzekering had, zal SRK ook nu het voortouw nemen om deze advocaten ook te mogen inzetten voor klanten zonder verzekering. SRK denkt daarmee een belangrijke rol te kunnen spelen in de toegang tot het recht met betaalbare rechtshulp zonder verrassingen achteraf. De nieuwe strategie zal naar verwachting in 2017 haar start krijgen. SRK is klaar voor deze voor haar nieuwe markt.

KLANT

Voor de meeste klanten (particulier en mkb-zakelijk) zijn juridische problemen geen alledaagse aangelegenheid. Zeker waar het gaat om ingrijpende zaken, zoals problemen met de aankoop van een

huis, werk, zorg of uitkering. De klant wil een oplossing voor zijn probleem. Vaak heeft hij zich al via internet en social media georiënteerd. Het verwachtingspatroon is dan ook hooggespannen. Belangrijk in de dienstverlening aan onze klant is snelheid, service, kwaliteit en een persoonlijke benadering. Dit betekent dat wij als organisatie vanuit de klant moeten denken en de dienstverlening als het ware om de klant heen bouwen: het gaat immers om de behoeften en gevoelens van deze klant. SRK ziet als geen ander deze klantbehoeften en gevoelens. De afgelopen jaren hebben wij de inrichting van onze organisatie en de opleidingen van onze medewerkers hier nog meer op ingericht. Intern zijn wij permanent gefocust op de bedrijfscultuur, organisatie en (werk)processen. Zo kunnen wij van grote toegevoegde waarde zijn voor onze klant en een positieve bijdrage leveren aan zijn/haar beleving. Het bestaansrecht van onze organisatie is dus kwaliteit, klanttevredenheid en kennis. Deze 'drie-eenheid' is essentieel voor onze performance als kwalitatief hoogwaardige juridische dienstverlener.

Kwaliteit: Keurmerk Klantgericht Verzekeren

Drie Leden-verzekeraars waar SRK de rechtsbijstandverzekeringen voor uitvoert, voeren het Keurmerk Klantgericht Verzekeren (KKV). Dit betekent dat SRK, als partner van deze verzekeraars, ook moet werken conform de normen van dit Keurmerk. Daarbij is veel aandacht voor communicatie naar de klanten, waarbij onder meer getoetst wordt hoe wij werken, wat de klant mag verwachten, zijn onze brieven en e-mails begrijpelijk, komen wij de beloofde reactietermijnen na, biedt onze website voldoende informatie etc. Het afgelopen jaar vond de audit van de Stichting toetsing verzekeraars (Stv) in december plaats. In februari 2017 liet de Stv ons weten dat wij voldoen aan de gestelde eisen.

Klachten

Klachten van klanten	2016	2015
Juridisch inhoudelijk	22%	20%
Bereikbaarheid	3%	4%
Voortgang	26%	28%
Communicatie	6%	5%
Polisvoorwaarden - dekking	28%	23%
Wil andere rechtshulpverlener	2%	3%
Bijdrage in kosten	3%	5%
Restcategorie	5%	5%
Wil externe advocaat	3%	7%
Totaal aantal klachten	540	443

Het aantal klachten in 2016 is in vergelijking met 2015 van 1,1% gestegen naar 1,4% van het aantal nieuwe meldingen. Bijna 30% hiervan heeft betrekking op de dekking van de achterliggende 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. Wij monitoren onze klachten en bespreken deze intern met de betreffende afdelingen, zodat wij tot een snelle oplossing voor onze klant kunnen komen.

Klanttevredenheid

Doorlopend toetsen wij de tevredenheid van onze klanten zodat wij actuele feedback krijgen en inzicht in de prestaties van onze organisatie hebben. Al onze dossiers worden in dit onderzoek betrokken. Per dossier wordt op twee momenten een enquête verstuurd: binnen 6 weken na aanmelding (fase 1) en na sluiting van het dossier (fase 2). Onze klanten geven ons een goed rapportcijfer en in 2016 stijgt onze score voor het tweede achtereenvolgende jaar.

Resultaten Klanttevredenheidsonderzoek 2016:

Tevreden over:		
Fase 1	2016	2015
SRK	7,8	7,6
Rechtshulpverlener	8,2	8,0
Fase 2	2016	2015
SRK	8,0	7,8
Rechtshulpverlener	8,4	8,2

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

NPS	2016	2015
	29,1	21,8

Over het algemeen behalen dienstverlenende organisaties⁴ in Nederland een NPS van circa 10. Wij zijn trots op deze scores en bijzonder blij dat de klanten onze klantfocus waarderen met wederom hogere cijfers dan in voorgaande jaren.

Kennismanagement

De kwaliteit van onze dienstverlening wordt grotendeels bepaald door de persoonlijke ontwikkeling en vakkennis van de rechtshulpverleners. SRK investeert veel in opleidingen; zowel binnenshuis als door derden georganiseerd. Jaarlijks moet een rechtshulpverlener een aantal opleidingspunten behalen. Hiermee is de benodigde vakkennis gewaarborgd. Naast de juridische educatie van onze medewerkers wordt er ook aandacht besteed aan de ontwikkeling van de benodigde competenties van medewerkers en management. Er zijn onder andere mogelijkheden voor intervisie en coaching. Daarnaast is er een tweejarig opleidingstraject voor beroepsvaardigheden. Voor het management is er training voor persoonlijke en groepsontwikkeling. Ook wordt aandacht besteed aan de rol van het verzekeringsintermediair. In 2016 werd een workshop voor onze medewerkers georganiseerd door een verzekeringsadviseur, zodat onze medewerkers meer inzicht en gevoel krijgen met de verzekeringspraktijk.

Wij zijn al 13 jaar als opleidingsinstituut erkend door de Nederlandse Orde van Advocaten. Dit is belangrijk voor onze advocaten, die eveneens jaarlijks verplicht een aantal opleidingspunten moeten behalen. Tevens bestaat de mogelijkheid voor

externe advocaten om bij ons de voor hen verplichte cursussen te volgen en hiermee hun opleidingspunten te behalen.

In het afgelopen jaar zijn 177 opleidingen door ons intern verzorgd.

MEDEWERKERS

SRK Rechtsbijstand levert, met 70 advocaten en 250 juristen, advies en rechtshulp aan de klanten van zeven Leden-verzekeraars.

Aantal advocaten

In maart 2016 ontving SRK de Gouden Zandloper (prijs van vakblad Advocatie) als het snelst groeiende advocatenkantoor van Nederland. In de periode 2012 - 2016 verdubbelde het aantal advocaten. De Gouden Zandloper leverde SRK positieve publiciteit op in diverse branchemediën en Het Financieel Dagblad. SRK kan door bovenstaande uitbreiding aan haar verzekerde klanten een optimale dienstverlening bieden, zonder hier externe capaciteit voor in te zetten. Daarnaast biedt SRK in het kader van de Vrije Advocaat Keuze de klanten ook een goed alternatief, hetgeen bevestigd wordt door het hoge percentage van klanten dat voor SRK kiest en blijft kiezen. In 2016 koos 98% van onze klanten voor een advocaat of jurist van SRK.

In de top 50 van Nederlands grootste advocatenkantoren staat SRK inmiddels op plaats 22. Als kantoor zijn wij uniek in Nederland en zijn wij blij om tot de top 25 te horen. Indien wij deze top 25 ontdoen van de advocatenkantoren die zich op de grootzakelijke markt richten, dan staan wij in de top 3 voor de particuliere en kleinzakelijke markt.

Hiermee heeft SRK een sterk onderscheidend vermogen, zowel in de verzekeringsmarkt als in de advocatuur. Door onze omvang kunnen wij zeer goede kwaliteit tegen betaalbare prijzen leveren.

⁴ Er is geen benchmark van juridische dienstverleners.

Aantal medewerkers

Het gemiddeld aantal medewerkers is in 2016 met 3,3% gestegen ten opzichte van 2015.

FTE aantallen (gemiddeld)

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Directie/Staf	40,2	40,2
Rechtshulp	<u>281,3</u>	<u>234,9</u>
Totaal	321,5	311,3

Het ziekteverzuim is in 2016 licht gestegen naar 5,8% (2015: 5,5%). Dit is het gevolg van een aantal medewerkers met ernstige, niet werkgerelateerde ziekten. Inmiddels is een dalende trend zichtbaar (december 2016 bedroeg het 4,8%). Ons streven is een ziekteverzuim van 4%.

Medewerkerstevredenheid

Onze medewerkers vormen het belangrijkste kapitaal van SRK. Een tevreden medewerker is niet alleen van veel waarde voor ons bedrijf maar vooral voor onze klant. Binnen onze organisatie zijn wij voortdurend in gesprek met onze medewerkers. Die gesprekken gaan over een breed scala van onderwerpen en wensen.

Het medewerkerstevredenheidsonderzoek 2016 leverde een score op van 7,7 (2014: 7,5). De respons onder onze medewerkers was ruim 71%. Wij zijn blij met deze uitkomsten. Verder vragen wij maandelijks middels een steekproef aan medewerkers om een korte enquête in te vullen. Daarin vragen wij hun mening over de werkzaamheden, werkdruk, arbeidsomstandigheden, beloning, ontwikkelmogelijkheden, management en de kernwaarden. De uitkomsten worden opgenomen in de Business Balanced Score Card van SRK. Bovendien worden de resultaten maandelijks gedeeld met alle leidinggevenden die deze met hun medewerkers bespreken.

Pensioen

Het pensioencontract dat wij voor onze medewerkers bij een verzekeringsmaatschappij hebben afgesloten,

expireerde per 1 januari 2017. Wij hebben diverse verzekeraars gevraagd een offerte uit te brengen, waarna besloten is om de uitvoering wederom bij dezelfde verzekeraar onder te brengen. Bij de OR ligt een Instemmingsverzoek voor versoering van de Pensioenregeling.

ONTWIKKELINGEN BINNEN SRK

Wijziging samenstelling directie

Binnen het directieteam vond het afgelopen jaar een aantal personele wijzigingen plaats. Met ingang van 1 juni respectievelijk 1 juli hebben de heer Lou van Hurck, directeur Financiën & ICT, en mevrouw Gerdien Gesink, directeur Commercie, de organisatie verlaten. Lou en Gerdien zijn de afgelopen jaren van grote betekenis geweest voor de ontwikkeling van de nieuwe strategie en organisatie. Op deze plaats willen wij hen bedanken voor de rol die zij binnen SRK hebben vervuld!

Peter Hoogenberg, directeur Rechtshulp, heeft in gezamenlijk overleg besloten per 1 juli een andere functie binnen SRK te aanvaarden. Hij geeft nu invulling aan het portfoliomanagement van de veranderprojecten. Sinds 17 juni versterkt Wouter van Wijk het directieteam als directeur Financiën en ICT.

Organisatieontwikkeling

In 2016 is een start gemaakt om alle schakels uit de klantketen slimmer en efficiënter met elkaar te laten samenwerken. Op diverse fronten is daarom de focus gericht op meer samenwerking in de keten en zijn korte lijnen opgezet om nog meer daadkracht en snelheid in de besluitvorming te krijgen. In het voorjaar van 2017 worden de afdelingen Front Office en Support opnieuw ingericht en wordt nieuwe Telefonie geïmplementeerd. Doel is verdere professionalisering van onze dienstverlening, meer efficiency en nog betere klantgerichtheid. Deze ontwikkelingen komen ten goede aan de service en kwaliteit van onze dienstverlening voor klanten. Het gaat uiteindelijk om continu een goede klantperformance te realiseren.

Beleggingspoliszaken

Namens onze klanten hebben wij de afgelopen jaren duizenden beleggingspoliszaken behandeld. Omdat deze zaken zeer gecompliceerd zijn, werd intern een apart team van specialisten ingericht. Dit team heeft talloze zaken op dit vlak succesvol behandeld en afgerond. Inmiddels is het aantal zaken sterk gedaald en is het aparte team met ingang van 2017 opgeheven.

Automatisering

SRK wil haar ICT naar een hoger niveau brengen en verder laten aansluiten bij haar strategie en visie (op digitalisering). Meer flexibiliteit en schaalbaarheid zijn belangrijke randvoorwaarden voor een nieuwe inrichting van de ICT-organisatie. Er is sinds enige tijd een traject opgestart om het huidige dossier-management systeem te vervangen. Dit traject heeft vertraging opgelopen, waardoor gemaakte keuzes worden heroverwogen. Uiteindelijk moet dit nieuwe systeem beter aansluiten op de strategie van SRK en gebruik maken van nieuwe technologieën.

LEGAL & COMPLIANCE

Informatiebeveiliging

SRK is een informatieverwerkende organisatie. Klanten en verzekeraars geven privacygevoelige informatie aan ons en vertrouwen op onze informatiebeveiliging. Informatiebeveiliging is essentieel voor de continuïteit van onze dienstverlening en het behoort tot de verantwoordelijkheid van iedere medewerker om die informatie te beschermen. Daarom wordt binnen SRK permanent aandacht besteed aan de bewustwording van de risico's die wij lopen rondom de informatie die wij verwerken. Ons beveiligingsbeleid is van toepassing op het gehele proces van de informatievoorziening, van zowel geautomatiseerde als niet-geautomatiseerde informatiesystemen, ongeacht de classificatie qua beveiliging en opslagwijze. SRK hanteert het Toetsingskader Informatiebeveiliging van De Nederlandsche Bank als normkader.

Klokkenluidersregeling

Per 1 juli 2016 is de wet Huis voor Klokkenluiders van toepassing. De wet voorziet in een verplichte interne klokkenluidersregeling. Inmiddels is met instemming van de Ondernemingsraad de Klokkenluidersregeling SRK van toepassing. SRK-medewerkers kunnen extern (via toezichthouders), dan wel intern een melding doen van een vermoeden van een misstand of van een onregelmatigheid. Er zijn geen meldingen in het jaar 2016 ontvangen.

Ondernemingsraad

Tussen de directie/bestuurder en Ondernemingsraad is er geregeld constructief overleg. Wij zijn de Ondernemingsraad erkentelijk voor hun adviezen en overleg in een jaar waar toch een groot aantal organisatieveranderingen plaatsvond, dan wel aangekondigd werd.

Overzicht OR-activiteiten:

Aantal ontvangen Adviesaanvragen van SRK	5
Aantal ontvangen Instemmingsverzoeken van SRK	8
Aantal vergaderingen OR en SRK	10

De diverse verzoeken hadden veelal betrekking op organisatieveranderingen, Arbo-gerelateerde onderwerpen en arbeidsvoorwaarden.

FINANCIELE RESULTATEN EN RISICOMANAGEMENT

Profiel

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

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 gemoeid zijn. Ten opzichte van 2015 zijn deze kosten van SRK met € 2,5 mln. afgenomen. Vanwege het dalend aantal meldingen, en daarmee de dalende hoeveelheid werk, was SRK genoodzaakt om haar kosten bij te sturen.

De ontvangen Buitengerechtigde kosten, welke in de resultatenrekening worden gepresenteerd onder Overige opbrengsten, zijn eveneens licht afgenomen ten opzichte van 2015. De daling van € 0,3 mln. is met name gevolg van een nieuwe PIV-staffel⁵ en lagere opbrengsten binnen het verkeer en letsel segment van SRK.

Personeelskosten

In 2016 stegen de personeelskosten met 1,0% ten opzichte van 2015 van € 30,5 naar € 30,9 mln. Dit is grotendeels veroorzaakt door een stijging van het aantal medewerkers, inhuur van externen en kosten voor ontslagvergoedingen. Het is de strategie van SRK om te investeren in medewerkers. Het is de visie van SRK dat kwalitatief hoogwaardige juridische bijstand in combinatie met een persoonlijke klantrelatie resulteert in minder uitbestedingen met betrekking tot de Vrije Advocaat Keuze. De afgelopen drie jaren hebben inmiddels aangetoond dat deze

strategie werkt en dossiergebonden kosten sterker dalen dan dat de personeelskosten stijgen. De inhuur van externe dienstverleners maakt bij SRK minder dan 10% uit van de totale personeelskosten. Als gevolg van de organisatie-grootte van SRK en vanuit kostenoverweging is het beleid van SRK dat sommige specialismes extern ingehuurd worden.

Overige bedrijfskosten

De overige bedrijfskosten dalen met bijna 23% ten opzichte van 2015. Dit wordt voornamelijk verklaard door lagere kosten voor huisvesting. Door het betrekken van het nieuwe bedrijfspand in november 2015 heeft SRK een aanzienlijke lastenverlichting weten te realiseren.

Dossiergebonden kosten

Zoals eerder genoemd is het de visie van SRK om te investeren in eigen medewerkers. Dit zowel in aantallen als in kennis en kennisdeling. De toename van het aantal advocaten laat dit onder andere zien. Door een hoge kwaliteit van dienstverlening en aandacht voor de klant, ontstaat er tevredenheid en resultaat. Gevolg is dat klanten minder behoefte hebben om naar een externe advocaat uit te wijken. De keuze wordt hen vanzelfsprekend door SRK aangeboden, maar zij willen het beste resultaat voor hun zaak en dat kan SRK hen bieden. De hoge mate van klanttevredenheid en het geringe aantal uitbestedingen onderschrijven dit. Hiermee weet SRK de dossiergebonden kosten onder controle te houden.

Investerings

SRK heeft in 2016 diverse kleine en middelgrote investeringen gedaan, waaronder een oplossing voor een nieuwe telefooncentrale, vernieuwing van werkplekinrichtingen en verbetering IT infrastructuur. Ook is er een bijzondere afwaardering van een actief in aanbouw gedaan. Voor 2017 worden geen grote investeringen verwacht in vaste activa, anders dan vervangingsinvesteringen.

⁵ Personenschade Instituut van Verzekeraars.

Financiële positie

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

Zoals toegelicht op pagina 17 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 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 verdedigingslinie van staffuncties, die de periodieke risk assessments organiseert. De laatste verdedigingslinie betreft de externe accountant Baker Tilly Berk 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 tevens in het directieteam besproken. Onderdeel hiervan is het bepalen van de "risk appetite". In 2016 zijn de volgende issues als grootste risico's benoemd:

1. Implementatie van het nieuwe dossiermanagementsysteem;
2. Continuïteitsrisico/uitval ICT-systemen;
3. Vrije Advocaat Keuze.

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

1. Implementatie van het nieuwe dossiermanagement systeem: o.a. Project-, borgings- en stuurgroepen, controles (test, acceptatie en audits), onderzoeken door externe partijen met betrekking tot het datamodel en koppelmogelijkheden;
2. Uitval ICT-systemen: invoering nieuw systeem, nieuwe IT-visie en infrastructuur, back ups en servers op twee locaties;
3. Vrije Advocaat Keuze: bevorderen van klantenbinding door het leveren hoge kwaliteit en investering in medewerkers van SRK.

Als deze risico's zich voordoen, dan kan dit grote financiële consequenties hebben. SRK biedt altijd de Vrije Advocaat Keuze waar nodig, maar ziet ook een risico in kostenstijging hierdoor omdat de tarieven voor de externe advocaat veel hoger liggen dan voor de SRK advocaten. Om kosten voorspelbaar te houden zet SRK in op monitoring van deze kosten. Vertraging bij het nieuwe dossiermanagement systeem leidt eveneens tot kostenverhoging, waarvoor nieuwe projecten zijn opgezet die de implementatie van een nieuw systeem zullen bevorderen.

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

VOORUITBLIK OP 2017

De verwachting is dat 2017 een bijzonder jaar wordt. Het werkaanbod van onze Leden-verzekeraars daalde al in 2016 en in 2017 wordt hiervan het volledige effect zichtbaar. In het komend jaar komt, voor het eerst sinds lange tijd, het aantal meldingen significant onder de 40.000 uit. Als gevolg van een dergelijke daling moet SRK rekening houden met krimp van het aantal medewerkers, om te zorgen dat de kosten van haar dienstverlening niet te hoog worden voor de Leden-verzekeraars.

Anderzijds wordt 2017 ook een jaar van groei, omdat SRK start met de invulling van haar strategische heroriëntatie. Het te verwachten groeipad zal echter niet direct al in 2017 het verminderde werkaanbod compenseren. Met het starten van de strategische heroriëntatie boort SRK nieuwe markten aan, waardoor een stabiele toekomst voor SRK gecreëerd wordt. Belangrijk is dat wij in onze activiteiten blijven focussen op het leveren van kwalitatief hoogwaardige juridische dienstverlening. Samen gaan wij de toekomst voor SRK vormgeven en een gezond en florerend bedrijf verder continueren.

TOT BESLUIT

In 2016 is veel gebeurd. Wij hebben op de meeste vlakken goede resultaten neergezet en zien nadrukkelijk kansen voor onze dienstverlening. Wij hebben allemaal hard gewerkt en met veel betrokkenheid en passie verder gebouwd aan een bedrijf waarop we trots kunnen zijn.

Ik wil alle medewerkers van SRK hartelijk bedanken voor de inzet en behaalde resultaten!

Peter Leermakers
Algemeen directeur

SRK Rechtsbijstand

JAARREKENING 2016

BALANS PER 31 DECEMBER 2016
NA RESULTAATBESTEMMING

(x € 1.000)

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Activa		
Vaste Activa		
<i>Materiële vaste activa (2.1)</i>		
Vaste activa in aanbouw en voortuitbetalingen op materiële vaste activa	20	1.599
Andere vaste bedrijfsmiddelen	4.058	4.371
	4.078	5.970
Flottende Activa		
<i>Vorderingen (2.2)</i>		
Terug te ontvangen specifieke uitgaven	2.396	2.474
Pensioenen (<i>nog te ontvangen premies</i>)	531	37
Overige vorderingen en overlopende activa	<u>2.924</u>	<u>790</u>
	5.851	3.301
<i>Liquide middelen (2.3)</i>	<u>9.754</u>	<u>14.774</u>
Totaal	<u>19.683</u>	<u>24.045</u>
Passiva		
Eigen Vermogen (2.4)		
Stichtingskapitaal	0	0
Vreemd Vermogen		
<i>Voorzieningen (2.5)</i>		
<i>Voorziening indexatie</i>	300	915
<i>Nog te betalen premies</i>	<u>46</u>	<u>471</u>
Pensioenen	346	1.386
Overige voorzieningen (jubilea)	<u>145</u>	<u>145</u>
	491	1.531
<i>Langlopende schulden (2.6)</i>		
Overig	3.305	3.683
<i>Kortlopende schulden (2.7)</i>		
(ten hoogste één jaar)		
Te verrekenen met verzekeringsinstellingen:		
- Ontvangen voorschotten	35.642	39.331
- Resultaat boekjaar excl. Specifieke kn.	<u>-32.663</u>	<u>-34.468</u>
Te verrekenen met verzekeringsinstellingen	2.979	4.863
Nog uit te keren verhaalde schades	416	681
Schulden aan leveranciers	774	1.112
Belastingen en sociale premies	1.423	1.393
Overige schulden en overlopende passiva	<u>10.296</u>	<u>10.782</u>
	15.887	18.831
Totaal	<u>19.683</u>	<u>24.045</u>

RESULTATENREKENING 2016

	(x € 1.000)	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Te verrekenen met verzekeringsinstellingen (3.1)		42.174	44.742
Overige opbrengsten (3.2)		<u>5.540</u>	<u>4.343</u>
Som der bedrijfsopbrengsten		<u>47.714</u>	<u>49.085</u>
Personeelskosten (3.3)		30.833	30.530
Afschrijvingen op materiële vaste activa		839	1.816
Desinvestering materiële vaste activa in aanbouw		1.579	0
Overige bedrijfskosten (3.4)		<u>14.478</u>	<u>16.815</u>
Som der bedrijfslasten		<u>47.730</u>	<u>49.161</u>
Rentebaten		16	76
Rentelasten		<u>0</u>	<u>0</u>
Rentebaten en -lasten		16	76
Resultaat voor belastingen		<u>0</u>	<u>0</u>
belastingen		0	0
Resultaat na belastingen		<u><u>0</u></u>	<u><u>0</u></u>

KASSTROOMOVERZICHT 2016

(volgens de indirecte methode)

(x € 1.000)	<u>2016</u>	<u>2015</u>	
Kasstroom uit operationele activiteiten			
Bedrijfsresultaat (incl. te verrekenen met verzekeringsinstellingen)	-42.190	-44.818	
Te verrekenen met verzekeringsinstellingen	<u>42.174</u>	<u>44.742</u>	
	-16	-76	
Aanpassing voor:			
- afschrijvingen	839	1.460	
- voorzieningen	1	-878	
- veranderingen in werkkapitaal:			
* afname/toename -operationele vorderingen	-510	658	
* afname/toename -operationele schulden	<u>-4.325</u>	<u>6.967</u>	
	-4.835	7.625	
<i>Kasstroom uit bedrijfsoperaties</i>	<u>-4.011</u>	<u>8.131</u>	
Ontvangen interest	<u>16</u>	<u>76</u>	
<i>Kasstroom uit operationele activiteiten</i>	-3.995	8.207	
Kasstroom uit investeringsactiviteiten			
Investerings in & vooruitbetalingen op activa in aanbouw	1.579	-1.084	
Materiële Vaste Activa	<u>-2.605</u>	<u>-4.182</u>	
Investerings in materiële vaste activa	-1.026	-5.266	
Desinvesteringen verkrijgingsprijs	28	9.992	
Afschrijving desinvesteringen	<u>-27</u>	<u>-9.633</u>	
Desinvesteringen in materiële vaste activa	<u>1</u>	<u>359</u>	
<i>Kasstroom uit investeringsactiviteiten</i>	-1.025	-4.907	
Toename/ Afname geldmiddelen	<u><u>-5.020</u></u>	<u><u>3.300</u></u>	

LIQUIDE MIDDELEN 2016

(x € 1.000)	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Liquide middelen per 01/01	14.774	11.474
Liquide middelen per 31/12	<u>9.754</u>	<u>14.774</u>
Toename/ Afname geldmiddelen	<u><u>-5.020</u></u>	<u><u>3.300</u></u>

1. GRONDSLAGEN VOOR DE FINANCIËLE VERSLAGGEVING

1.1 ALGEMEEN

De Stichting Schaderegelingskantoor voor Rechtsbijstandverzekering, statutair gevestigd te Zoetermeer, 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 ontvangen Bijdragen 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 ontvangen Bijdragen voor rechtshulp (ontvangen buitengerechtelijke 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 in 2016 en komt derhalve 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)	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Stand per 1 januari		
Verkrijgingsprijs	13.648	18.374
Afschrijvingen	<u>-7.678</u>	<u>-15.851</u>
Boekwaarde	5.970	2.523
Mutaties		
Investerings	2.605	4.182
Vaste activa in aanbouw en vooruitbetalingen op materiele vaste activa	-1.579	1.084
Afschrijvingen	-839	-1.460
Desinvesteringen	-28	-9.992
Afschrijvingen desinvesteringen	<u>22</u>	<u>9.633</u>
	181	3.447
Stand per 31 december		
Verkrijgingsprijs	12.572	13.648
Afschrijvingen	<u>-8.496</u>	<u>-7.678</u>
Boekwaarde	<u>4.078</u>	<u>5.970</u>

SRK heeft 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.

Verstreckte leningen

Er zijn geen leningen verstrekt.

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. De standpunten van beide partijen liggen nog ver uiteen, waarbij de eis hoger is 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 € 77 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)	2016	2015
Stand per 1 januari		1.386	1.470
Toevoeging		-	250
Vrijval tgv resultaat		-1.040	-334
Stand per 31 december		<u>346</u>	<u>1.386</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 verzekeringsbedrijfstak geldende CAO loonstijgingen. Voor deze indexatie is een depot gevormd en ondergebracht bij de pensioenverzekeraar. Indien noodzakelijk wordt het depot door SRK aangevuld. In 2016 is geen dotatie aan dit depot nodig geweest.

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

lijk. Afhankelijk van het resultaat dat SRK in het boekjaar behaald, wordt een dotatie van maximaal € 250 duizend gedaan aan het depot waaruit de bovengenoemde voorwaardelijke indexatie wordt gefinancierd. Voor 2016 is hiervoor geen voorziening getroffen.

In 2014 is een voorziening gevormd voor per ultimo 2014 reeds opgebouwde aanspraken die voortvloeien uit indexaties welke per balansdatum onvoorwaardelijk zijn toegezegd (CAO stijgingen). De vrijval van de voorziening bedraagt € 340 duizend in het eerste jaar (2015) en € 377 duizend in het tweede jaar (2016) en € 188 duizend in het derde jaar (2017).

Tevens is een voorziening gevormd voor nog te verwachten mutaties en waardeoverdrachten binnen de pensioenregeling, betrekking hebbende op 2016. 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 overige voorzieningen bestaan uit getroffen voorzieningen als gevolg van leegstand en jubilea.

Overige voorzieningen (Leegstand)

	(x € 1.000)	2016	2015
Stand per 1 januari		0	898
Onttrekking		0	-898
Toevoeging		0	0
Stand per 31 december		<u>0</u>	<u>0</u>

In 2009 en 2010 is voor een deel van het gebouw een voorziening getroffen wegens leegstand voor de resterende looptijd van het huurcontract. Aangezien het huurcontract per 1-12-2015 is beëindigd is de voorziening geheel vrijgefallen.

Overige voorzieningen (Jubilea)

	(x € 1.000)	2016	2015
Stand per 1 januari		145	124
Onttrekking		-13	-29
Vrijval tgv resultaat / Toevoeging		13	50
Stand per 31 december		<u>145</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 schulden op de balans, het resterende deel als langlopende schulden.

Cashincentive

	(x € 1.000)	2016	2015
Stand per 1 januari		4.137	0
Dotatie		6	4.170
Onttrekking		-426	-33
Stand per 31 december		<u>3.718</u>	<u>4.137</u>
kortlopende schuld		413	417
langlopende schuld		3.305	3.720

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 overige wordt voor een groot deel verklaard door de kortlopende schuld m.b.t. de cashincentive.

	(x € 1.000)	2016	2015
Lonen en salarissen		1.369	1.298
Nog te betalen posten		367	1.205
Vooruit ontvangen voorschotten		8.149	7.691
Betalingen onderweg		-2	134
Overig		412	454
Stand per 31 december		<u>10.296</u>	<u>10.782</u>

2.8 NIET UIT DE BALANS BLIJKENDE VERPLICHTINGEN

Huur- en licentieverplichtingen

Voor de huidige locatie is de huurverplichting (inclusief servicekosten) in 2016 € 1,8 miljoen op jaarbasis. Het contract eindigt op 30 november 2025.

Voor licenties van Microsoft en Oracle bestaat een verplichting van € 336 duizend per jaar. De licenties hebben een looptijd korter dan een jaar.

Leaseverplichtingen

De totale leaseverplichting ultimo 2016 -voor de komende vijf jaren- met betrekking tot auto's bedraagt € 544 duizend. De verplichting voor 2017 bedraagt € 199 duizend.

Bankgarantie

SRK heeft een bankgarantie (zakelijke huurgarantie) afgesloten ter hoogte van € 328.852.

Financiële instrumenten

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

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

- Valutarisico's: SRK heeft niet te maken met valutarisico's. Er wordt in principe niet in het buitenland ingekocht.
- Renterisico's: Ultimo 2016 worden geen rente-instrumenten gebruikt.
- Kredietrisico's: Kredietrisico's zijn beperkt doordat vorderingen met name zijn 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 wordt volledig in Nederland gerealiseerd.

3.2 OVERIGE OPBRENGSTEN

Dit betreft de ontvangen vergoeding voor buitengerechtigde kosten en bijzondere baten, waarvan de laatste in paragraaf 1.2 is toegelicht.

Overige opbrengsten

	(x € 1.000)	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Buitengerechtigde kosten		4.040	4.343
Bijzondere baten		1.500	0
Overige opbrengsten		<u>5.540</u>	<u>4.343</u>

3.3 PERSONEELSKOSTEN

	(x € 1.000)	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Lonen en salarissen		19.572	19.351
Sociale lasten		2.650	2.406
Pensioenlasten		2.867	2.955
Uitzendbureaus en Uitbestede dossiers		3.817	3.665
Overige personeelskosten		<u>1.928</u>	<u>2.153</u>
Totaal personeelskosten		<u>30.833</u>	<u>30.530</u>

Gemiddeld aantal werknemers

Gedurende 2016 waren gemiddeld 322 werknemers (fte) in dienst van de Stichting omgerekend naar een volledig dienstverband (2015: 311). Per ultimo 2016 bedraagt dit aantal 335.

Gemiddeld aantal FTE

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Directie/Staf	40,2	40,2
Rechtshulp	<u>281,3</u>	<u>234,9</u>
Totaal	321,5	311,3

3.4 BEDRIJFSKOSTEN

De bedrijfskosten bestaan uit bureaunkosten, huisvestingskosten, communicatiekosten en diverse overige bedrijfskosten. Daarnaast vallen onder bedrijfskosten de Specifieke kosten welke rechtstreeks worden doorbelast naar de Ledenverzekeraars.

(x € 1.000)	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Overige bedrijfskosten	4.968	6.540
Specifieke kosten	<u>9.511</u>	<u>10.275</u>
Totale bedrijfskosten	<u>14.478</u>	<u>16.815</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 € 27.765.

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 navolgende tabel zijn deze honoraria opgenomen met als vergelijkende cijfers de kosten over het boekjaar 2015. De kosten worden toegerekend aan het boekjaar waarop de controlewerkzaamheden van toepassing zijn.

Aard van de werkzaamheden

	<u>2016</u>	<u>2015</u>
Onderzoek van de jaarrekening	65.820	98.775
Adviesdiensten op fiscaal terrein	0	5.152
Andere niet-controlediensten	<u>3.180</u>	<u>4.494</u>
Totaal	<u>69.000</u>	<u>108.421</u>

3.5 VASTSTELLING EN ACCORDERING DATUM

De voorgaande jaarrekening is door de Directie opgemaakt en op 28 maart 2017 ter goedkeuring aan de Raad van Commissarissen aangeboden. Per 8 mei 2017 is de jaarrekening door de Raad van Commissarissen goedgekeurd.

Algemeen directeur:

Voorzitter Raad van Commissarissen:

mr. P.C.M. Leermakers
8 mei 2017

drs. J.H.D. van Hemsbergen
8 mei 2017

4. OVERIGE GEGEVENS

4.1 CONTROLEVERKLARING

De verklaring is hierna volgend opgenomen.

Bestuur van de Groep, tevens Raad van Commissarissen SRK Rechtsbijstand

drs. L. Balkema, voorzitter (tot 1 augustus 2016)
drs. J.H.D. van Hemsbergen, voorzitter (vanaf 15 oktober 2016)
mr. L.A.A. Bechtold (tot 1 april 2016)
mw. mr. N. de Geus (tot 1 april 2017)
drs. G.W. Bouwmeester
drs. J.M.J. Cillessen (tot 15 oktober 2016)
mw. mr. G. Klink (vanaf 15 oktober 2016)
mr. P.C.M. Leermakers, secretaris

Directie van SRK Rechtsbijstand (situatie per 1 juli 2016)

mr. P.C.M. Leermakers, Algemeen directeur.
drs. ir. W.B. van Wijk RC, directeur Financiën en ICT
mr. P.C.M. Leermakers, directeur Rechtshulp a.i.
mw. S.W.M. Kreuger, MBA, directeur HRM & Facilities

Leden van de Groep Rechtsbijstandverzekering (situatie per 1 januari 2016)

AEGON Schadeverzekering N.V. - Den Haag
Goudse Schadeverzekeringen N.V. - Gouda
NN Non-life Insurance N.V. – Den Haag
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 (situatie per 1 juni 2016)

mr. drs. R.F.J. van de Pol, voorzitter
mr. E.J.M. Lorié, vice-voorzitter
mw. mr. A. Verhoeven, lid
mw. mr. J.M.H. Devis, lid
mw. mr. E van der Heijden, lid
mw. mr. N. Pershad, lid
mw. mr. R. Klatten, lid
C.T. Kreffer, lid
mw. mr. S.R. Veerman, lid
J. van der Blij, secretaris