

Groep Rechtsbijstandverzekering

SRK Rechtsbijstand

Jaarverslag

2014



Terugblik van de Raad van Commissarissen

Wij blikken terug op het 49-ste boekjaar in het bestaan van de Groep en de Stichting SRK Rechtsbijstand.

Innovatie

SRK vernieuwt om in de toekomst haar plek als grote juridische dienstverlener te waarborgen. Bepalend is dat SRK wil blijven uitblinken in de kwaliteit van haar dienstverlening tegen een lage prijs en dit met een sterke focus op het belang van haar klanten. Niet alleen klantgerichtheid is belangrijk maar ook de marktomstandigheden dwingen SRK tot een andere positionering. SRK is nu voor haar werkaanbod afhankelijk van de verzekeringsmarkt en de prestaties van de aangesloten verzekeraars. Wil SRK voldoende schaalgrootte blijven houden, dan zal SRK andere markten moeten gaan exploreren en bedienen.

Om te innoveren is een strategisch plan ontwikkeld. Dit plan wordt nu gefaseerd uitgerold. Dit jaar is een begin gemaakt met de vernieuwing van de organisatie, ontwikkelen van een digitale werkomgeving voor alle medewerkers en verdere implementatie van een uniforme bedrijfscultuur. SRK kiest bewust voor een gefaseerde uitrol van het strategische plan zodat bijsturing mogelijk is. Dit houdt verband met de juridische uitleg van de vrije advocaatkeuze in de polisvoorwaarden. Een uitleg die nog moet uitkristalliseren en direct consequenties heeft voor de bedrijfsvoering van SRK.

Impact vrije advocaatkeuze

De vrije advocaatkeuze is een ontwikkeling die de gehele verzekeringsbranche treft en leidt tot een grote stijging van de kosten van de juridische dienstverlening. Om deze ontwikkeling te beperken, is SRK haar bedrijfsvoering aan het

veranderen. De verwachting is dat hierdoor de advocaatkosten nog beter beheersbaar worden.

Procedure

Door een voormalige werknemer is een verzoekschriftprocedure houdende het ontslag van de bestuurder van SRK gestart. In de media is daar aandacht aan besteed. Niet alleen wij maar ook de directie, het management en de Ondernemingsraad van SRK stellen zich in deze kwestie volledig achter de bestuurder. De uitkomst van de procedure is positief. Tegen deze beschikking is door de wederpartij overigens hoger beroep aangetekend. Ook de uitkomst van deze procedure wordt met vertrouwen tegemoet gezien.

Hoge waardering door klanten

De kracht van de dienstverlening van SRK is de hoge kwaliteit en vakkennis. De rechtshulpverlener spant zich maximaal in om de klanten bij te staan in een voor hen vaak moeilijk traject. Klanten belonen deze inspanning in 2014 met een tevredenheidscore van 7,8 en een NetPromoterScore van 15,7.

Jaarrekening

De jaarrekening 2014 is gecontroleerd en van een goedkeurende controleverklaring voorzien door Baker Tilly Berk accountants en door ons vastgesteld op 11 maart 2015.

Waardering

Het afgelopen jaar is voor SRK een hectisch en bewogen jaar geweest. Wij hebben geconstateerd dat directie en medewerkers van SRK er in zijn geslaagd onder deze bijzondere omstandigheden koers te houden en een hoog niveau van dienstverlening te realiseren. Gaarne spreken wij daarvoor onze grote waardering uit. SRK is een gezonde onderneming. Wij hebben er alle vertrouwen in dat SRK zich de komende jaren positief verder ontwikkelt als juridische dienstverlener.

drs. L. Balkema, voorzitter

mr. L.A.A. Bechtold

mw. mr. S.W.C. Mauritsz

drs. G.W. Bouwmeester

drs. J.M.J. Cillessen

Verslag van de directie

Ontwikkelingen in de verzekeringsmarkt door de vrije advocaatkeuze, traag herstel van de economie, structurele overheidsmaatregelen met betrekking tot de zorg, het pensioen, de arbeidsmarkt en de woningmarkt. Allemaal onderwerpen die SRK en onze klanten direct kunnen raken en invloed kunnen hebben op ons aanbod van nieuwe zaken.

Positie SRK

De positionering van SRK in de markt als juridische dienstverlener bleef onveranderd. Evenals in 2013 zorgt de verdergaande concentratie van verzekeraars en verzadiging op de verzekeringsmarkt in 2014 voor SRK meer risico in de continuering van de bedrijfsvoering. Het strategisch plan dat ontwikkeld is om dit risico te mitigeren omvat een strategische wijziging van onze positionering. Uitvoering van dit plan is als gevolg van de vrije advocaatkeuze getemporiseerd. Het plan zal uiteindelijk leiden tot een stevig fundament onder de bedrijfsvoering van SRK.

Ontwikkelingen binnen SRK Rechtsbijstand

Er zijn in 2014 bijna 40.000 zaken gemeld. Ons werkaanbod is daarmee licht gegroeid ten opzichte van 2013. De samenstelling van het aanbod van de zaken is wel gewijzigd. Dit heeft met de ontwikkeling van onze economie te maken. Waar het aantal arbeidszaken voor het eerst in jaren afneemt, zien we op het gebied van wonen en contracten/aansprakelijkheid een lichte toename in het aantal zaken. Opvallend is een grote stijging van het aantal afgewezen claims. Ingegeven door maatschappelijke en economische omstandigheden doen meer klanten een beroep op hun verzekering. Daarnaast speelt de aandacht in de media voor de vrije advocaatkeuze een rol.

Wijziging focus op de klant

Het gedrag van consumenten verandert in onze samenleving. Consumenten zijn door internet en de sociale media beter geïnformeerd. Ze verwachten van SRK een duidelijk toegevoegde waarde op gebied van de dienstverlening, service, gemak en snelheid. De acceptatiebereidheid neemt af en men verwacht een oplossing. De “nieuwe” consument bepaalt. Het gaat immers om zijn emotionele beleving.

Naast de permanente verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening, ligt de focus ook op het centraal stellen van het klantbelang. De klant moet een positief gevoel aan onze dienstverlening overhouden. Om die reden is voor SRK een strategisch masterplan ontwikkeld. Dit plan richt zich onder meer op onze cultuur, organisatie, huisvesting en (werk)processen.

Cultuur

Binnen dit strategische masterplan past het ontwikkelen van een nieuwe missie die breed wordt gedragen binnen ons bedrijf. De missie is door alle medewerkers ontwikkeld. Deze missie en onze kernwaarden (passie, proactief, verantwoordelijk en duidelijk) zijn de katalysatoren voor een positieve beleving van de klant en dragen bij aan onze cultuur. Binnen onze organisatie zijn onze missie en kernwaarden leidraad voor ons handelen: We werken met passie voor onze klant. Samen gaan we voor het beste resultaat.

Organisatievernieuwing

De “nieuwe klant” vraagt om een aanpassing in onze organisatiestructuur. Kortere lijnen, aandacht op snelheid in handelen en meer service naar de klant. Om dit te bereiken is de organisatiestructuur van de Rechtshulp afgelopen jaar gewijzigd en vernieuwd. Hierdoor komt het klantbelang nog meer centraal te staan. Het belangrijkste uitgangspunt van de wijziging is een betere en eenduidige aansturing en het verder vergroten van de onderlinge samenwerking. Hiervoor zijn kleine

teams binnen de Rechtshulp gevormd, wat een positief effect heeft op de kwaliteit van de dienstverlening. De implementatie en invulling van de functies zijn in juli 2014 gerealiseerd.

Speciaal voor de verzekerde ondernemers is een Midden- en Kleinbedrijf (MKB) unit opgericht. Zakelijke klanten hebben andere rechtsbijstandsbehoeften dan particuliere klanten. De zaken zijn juridisch meer gecompliceerd, vergen een andere aanpak en kunnen om grote financiële belangen gaan. Door concentratie van deze zaken binnen de MKB unit spelen wij beter in op de behoeften van de zakelijke klant. Zo optimaliseren wij onze dienstverlening aan deze doelgroep.

Risicomangement

In het kader van risicomangement en bedrijfscontinuïteit is, naast het interne data center, ook een extern data center ingericht. Het project Informatiebeveiliging heeft geleid tot het vaststellen van beleid en het in lijn met het DNB toetsingskader vaststellen van diverse cruciale informatiebeveiligingsprocessen. In 2015 worden voor alle medewerkers awareness sessies gehouden en worden aanvullende procesbeschrijvingen opgesteld en geïmplementeerd.

Maatschappelijk verantwoord ondernemen

In 2014 is het papiergebruik wederom afgenomen door het volledig scannen van alle klant dossier informatie in ons dossiermanagementsysteem. Door het faciliteren van telewerken beperken wij het aantal zakelijke kilometers en de reistijd van onze medewerkers. Daarmee verminderen wij onze ecologische footprint.

Directiewijziging

Met de benoeming per 1 januari 2014 van mevrouw G. Gesink in de functie van directeur Commercie is het directieteam compleet. Door het vertrek van mevrouw Heikens als directeur Rechtshulp, werd vanaf 1 februari 2014 haar functie ad interim

vervuld door de heer mr. P.C.M. Leermakers, algemeen directeur, en de heer mr. P. Hoogenberg, manager Letsel. Aan de ad interim situatie van de heer Hoogenberg is een eind gekomen door zijn benoeming per 1 mei 2014 tot directeur Rechtshulp.

Medewerkers

In 2014 steeg het aantal medewerkers in dienst van SRK ten opzichte van 2013. Het gemiddeld aantal FTE steeg met 1,3% van 292 naar 296. Het ziekteverzuim in 2014 was 4,8% en is daarmee 0,1% hoger dan het verzuim in 2013.

De medewerkers van SRK zijn in te delen in een aantal hoofdcategorieën. In de onderstaande tabel is dit weergegeven.

FTE aantallen (gemiddeld)

	<u>2014</u>	<u>2013</u>
Directie	3,5	3,0
Staf	36,1	34,8
Rechtshulp	256,7	254,6
Totaal	<u>296,3</u>	<u>292,4</u>

Medewerkerstevredenheid

Periodiek meet SRK de tevredenheid onder haar medewerkers. Immers de medewerkers zijn de basis van onze onderneming en de onmisbare schakel in een optimale dienstverlening naar onze klanten. In 2014 is wederom een medewerkerstevredenheidsonderzoek uitgevoerd. Dit onderzoek leverde een positief beeld op. Het rapportcijfer voor algemene tevredenheid onder de medewerkers van SRK is met 7,5 in lijn met 2013 (7,6).

SRK-advocaten

In 2014 vierden wij het jubileum van "het instituut SRK-advocaten". Twaalf en half jaar geleden werd de eerste SRK-medewerker beëdigd tot advocaat. Inmiddels is het aantal advocaten toegenomen. Met

ruim 50 eigen advocaten is SRK gestegen van plaats 42 naar 32 in de top 50 grootste advocatenkantoren van Nederland. Door groei van het aantal advocaten zal SRK nog verder stijgen in de Top 50. Een positieve ontwikkeling voor onze klanten. Immers SRK kan de klant volledig faciliteren in zijn behoefte aan rechtsbijstand.

Telewerken

Inmiddels maakt ongeveer de helft van onze medewerkers gebruik van de mogelijkheid om te telewerken. Uit het medewerkerstevredenheids-onderzoek blijkt dat dit door hen wordt gewaardeerd.

Pensioen medewerkers

Met ingang van 1 januari 2014 geldt een nieuw pensioencontract. De Ondernemingsraad en de Raad van Commissarissen hebben met het nieuwe contract ingestemd. In een tweetal bijeenkomsten zijn onze medewerkers geïnformeerd. De pensioenregeling is tevens in verband met de gewijzigde pensioenwetgeving 2014 aangepast. Inmiddels hebben ook alle medewerkers met de wijziging ingestemd (leeftijd 67 jaar en opbouw percentage).

Kennismanagement

Persoonlijke ontwikkeling en vakkennis zijn essentieel in onze branche en bepalen in hoge mate de kwaliteit van de dienstverlening aan onze klanten. SRK investeert veel in opleidingen en ontwikkeling. Het niveau van onze opleidingen is hoog. De Nederlandse Orde van Advocaten erkent SRK als opleidingsinstelling en ook dit jaar zijn door ons 117 cursussen en trainingen binnenshuis georganiseerd. Daarnaast hebben onze medewerkers 56 externe cursussen gevolgd. Niet alleen constante juridische educatie maar ook de ontwikkeling van de benodigde competenties van onze medewerkers geven wij continue aandacht. SRK is in beweging en onze medewerkers moeten hierop zijn toegerust. Zij volgen trainingen,

intervisie en coaching om dit te bereiken. Dit geldt vanzelfsprekend ook voor het management. Dit jaar zijn wij gestart met een eigen opleidingstraject voor het gehele management en heeft iedere manager deelgenomen aan een ontwikkelassessment om onder andere de opleidingsbehoefte te bepalen.

Kwaliteit

Belangrijk voor de klant is dat SRK de kwaliteit van haar dienstverlening op orde heeft en blijft houden. De tevredenheid onder onze klanten wordt permanent en in de verschillende stadia van behandeling gemeten. De resultaten van deze metingen gebruiken wij om onze processen te optimaliseren.

Resultaten klanttevredenheidsonderzoek

De algemene indruk score 2014 van onze klanten met betrekking tot onze dienstverlening is een 7,5. Bijzonder trots zijn wij op het tevredenheidscijfer dat onze klanten geven aan onze rechtshulpverleners. In 2014 wordt deze gewaardeerd op een 7,8. De NetPromoterScore (NPS) stijgt van 15,3 in 2013 naar 15,7 in 2014. Een goed resultaat. Deze klanttevredenheidsscore geeft het verschil aan in percentage tussen het aantal promotors en criticasters van onze dienstverlening. Onze klanten geven met deze score aan in welke mate zij onze dienstverlening zouden aanbevelen bij anderen.

Keurmerk Klantgericht Verzekeren voor SRK

Drie van onze leden verzekeraars hebben het Keurmerk Klantgericht Verzekeren. Dit zijn: Nationale Nederlanden, Aegon en De Goudse. Dit keurmerk verplicht deze verzekeraars om aan te tonen dat partijen waar zij mee samenwerken ook voldoen aan de keurmerknormen. Met de keurmerkverlenende Stichting Toetsing Verzekeraars, is afgesproken dat zij SRK Rechtsbijstand rechtstreeks zal auditen op de voor SRK relevante normen. SRK kan hiermee bij de keurmerkverzekeraars aantonen dat zij voldoet aan de normen. In 2013 heeft de Stichting Toetsing Verzekeraars al vastgesteld dat SRK in het algemeen een goede

focus op klantgerichtheid heeft. In 2015 volgt opnieuw een keurmerk beoordeling.

Klachten

Het afgelopen jaar hebben wij meer klachten ontvangen. Ten opzichte van het aantal meldingen levert 1,3 % een klacht op. Klachten gaan hoofdzakelijk over dekking in combinatie met de polisvoorwaarden, juridisch inhoudelijke redenen of over de voortgang. Ons uitgangspunt is dat een klacht een cadeau is en ons de gelegenheid geeft om hiervan te leren.

Automatisering

Altijd Digitaal Allemaal

Het huidige dossiermanagementsysteem wordt vervangen door een volledig digitaal platform. Hiervoor is het programma ADA (Altijd Digitaal Allemaal) gestart. De zogenaamde 'proof of concept' fase is inmiddels positief afgerond. Er is een samenwerkingsovereenkomst gesloten met een leverancier. Oplevering van het nieuwe platform staat gepland in de tweede helft van 2015.

Vrije advocaatkeuze

Op 7 november 2013 heeft het Europese Hof bepaald dat rechtsbijstandsverzekerden, wanneer het in een zaak komt tot een gerechtelijke dan wel administratieve procedure, het recht hebben op vrije advocaatkeuze. Deze uitspraak heeft verstrekkende gevolgen voor de rechtsbijstand branche. Resultaat is dat meer zaken worden uitbesteed aan externe advocaten waarmee de kosten van de uitvoering van de verzekering stijgen. Bij SRK zien wij sinds de uitspraak van het Europese Hof dan ook een duidelijke toename van het aantal uitbestedingen en hierdoor een forse stijging van de externe advocaatkosten. Wij hebben onze bedrijfsvoering aangepast om extra uitbestedingen te beperken. SRK biedt de klant natuurlijk de vrije advocaatkeuze, maar wil de klant ook laten zien en ervaren dat wij uitstekend in staat zijn de zaak zelf af te handelen. Naast het nog

verder aanscherpen en verbeteren van de dienstverlening heeft SRK in 2014 9 extra advocaten opgeleid en nu meer dan 50 advocaten in dienst. SRK is procentueel het snelst groeiende advocatenkantoor van Nederland. Als er een advocaat nodig is, dan hebben wij die zelf in huis. Daar richt onze bedrijfsvoering zich op. De gehele rechtsbijstandsbranche heeft te kampen met een forse stijging van de schadelast als gevolg van de vrije advocaatkeuze. Deze ontwikkeling heeft uiteindelijk consequenties voor verzekerden. Immers de premies zijn hierop niet berekend. Dit heeft dan ook al onvermijdelijk geleid tot aanpassing van de dekking en/of de premie.

Nieuwe samenwerking

In 2014 zijn wij een samenwerkingsverband aangegaan met Reaal schadeverzekeringen N.V. Deze samenwerking is begin 2015 geformaliseerd. Wij gaan voor de verzekerden van Reaal, die een rechtsbijstandspolis onder de handelsnaam ZELF hebben afgesloten, de juridische dienstverlening verzorgen. Wij zijn erg blij dat deze verzekeraar voor onze dienstverlening heeft gekozen.

Marktontwikkelingen ¹

Premieomzet branche Rechtsbijstand

De markt cijfers 2014 worden pas in de loop van 2015 gepubliceerd. De verwachting is dat de totale premieomzet in 2014 licht stijgt. Uit de gepubliceerde jaarcijfers 2013 blijkt dat de verdiende premieomzet in vergelijking met het jaar 2012 steeg met 2,1%. Ultimo 2013 bedraagt de premieomzet € 698 miljoen inclusief herverzekering (€ 592 miljoen exclusief herverzekering). In werkelijkheid komt de totale premieomzet van de rechtsbijstandsverzekeraars in 2013 hoger uit. Dit heeft te maken met het feit dat deze uitsluitend betrekking heeft op de premieomzet van de verzekeraars die onder het toezicht staan van De Nederlandse Bank. Indien de

¹ De cijfers die zijn gebruikt, zijn afkomstig van DNB, CVS, ING economisch bureau en SRK. De markt cijfers 2014 zijn nog niet gepubliceerd.

premieomzet van alle in Nederland actieve rechtsbijstandsverzekeraars wordt opgeteld, bedraagt de totale marktpremie naar schatting € 826 miljoen.

Aantal meldingen in de markt

De definitieve cijfers voor het jaar 2014 zijn nog niet bekend. Op basis van extrapolatie zal het aantal meldingen dat verzekerden op hun rechtsbijstandspolis doen, uitkomen op circa 400.000. In vergelijking met het jaar 2013 betekent dit een lichte daling (-2,5 %). Deze daling wordt veroorzaakt door minder claims op het gebied van arbeid en verkeer. Wat betreft verkeer bevestigt deze daling een meerjarige trend. De oorzaak is divers en kan deels worden gerelateerd aan relatief gunstige weersomstandigheden van de afgelopen jaren en afnemende economische activiteiten als gevolg van de crisis.

Het afnemend aantal arbeidszaken lijkt op een (licht) herstel van de Nederlandse economie te duiden. Markt breed neemt, na een jarenlange stijging, het aantal meldingen af met 7,4%. Hoewel het aantal arbeidszaken daarmee nog hoger is dan voor de economische crisis, is er een daling zichtbaar in vergelijking met het jaar 2013. Bij SRK daalt het aantal arbeidszaken met bijna 9%. Als uitvoerder van rechtsbijstandsverzekeringen staat SRK (met 40.000 meldingen) op de vierde plaats en heeft SRK een marktaandeel van 10%.

Particuliere markt

De groeiverwachtingen voor rechtsbijstand op de particuliere markt zijn niet positief. Het lijkt er op dat de markt (in ieder geval tijdelijk) aan het verzadigen is. Detailcijfers van de marktomvang zijn niet bekend, maar naar schatting bedraagt de premieomzet tussen de € 450 en € 500 miljoen. Circa 54% van de huishoudens heeft een rechtsbijstandsverzekering en dit percentage vertoont weinig groei. Waarschijnlijk is de verminderde economische groei hier debet aan. Veel consumenten bezuinigen op het verzekeringspakket en nemen het risico om onverzekerd te zijn. Toch zijn er recente

ontwikkelingen in de samenleving die invloed kunnen hebben op de vraag naar rechtsbijstandsverzekeringen. Herstel van de economie, bezuinigen op gesubsidieerde rechtshulp (dit Kabinetsvoornemen is politiek nog onzeker), de overheidsmaatregelen in de zorg en de arbeidsmarkt zullen de vraag naar het product naar verwachting stimuleren. Steeds meer Nederlanders hebben behoefte aan juridisch advies en juridische bijstand. Het inschakelen van een advocaat is voor velen mogelijk te duur, waar de rechtsbijstandsverzekering een betaalbaar en goed alternatief is.

Minder positief is het effect van de vrije advocaatkeuze. Veel verzekeraars worden geconfronteerd met een stijging van de schadelast. De kans is groot dat deze kostenstijging vroeg of laat wordt doorberekend aan de verzekerde consument. Een aantal verzekeraars kiest er nu voor om de vergoeding voor de externe kosten te verlagen indien er sprake is van een procedure waar geen verplichte procesvertegenwoordiging is en de klant kiest voor een externe advocaat. Mogelijk zullen andere verzekeraars de oplossing zoeken in een premieverhoging. Toch valt de premiestijging volgens het marktonderzoeksbureau Moneyview vooralsnog mee (+ 3%, stand september 2014).

Zakelijke markt

De zakelijke markt voor rechtsbijstand is de afgelopen jaren gegroeid. Detailcijfers zijn niet bekend maar de omvang van de markt wordt op zo'n € 200 à € 250 miljoen geschat. Onze leden verzekeraars zijn tot en met 2013 in marktaandeel fors gegroeid. Voor 2014 zien wij een daling van 1,3%. Ongetwijfeld heeft dit te maken met de ontwikkeling van de economie die zich voor de wat kleinere MKB-bedrijven (nog) niet in alle sectoren gunstig ontwikkelt.

Ook heeft het effect van de vrije advocaatkeuze haar impact op de uitvoeringskosten van de zakelijke rechtsbijstandsverzekering. Verzekerde ondernemers kiezen vaker voor een externe advocaat uit hun eigen netwerk.

Premie omzet leden verzekeraars

	(x € 1.000)	<u>2014</u>	<u>2013</u>
Motorrijtuigen		4.989	5.047
Huishoudens		49.990	50.781
Bedrijven		16.955	17.183
		<hr/>	<hr/>
Totaal		<u><u>71.934</u></u>	<u><u>73.011</u></u>

De totale premieomzet daalde het afgelopen jaar met 1,5 %. Dit is grotendeels gevolg van de polis-conversie bij onze leden verzekeraars.

Financiële resultaten 2014

Som der opbrengsten

Gelijk aan de jaarrekening van 2013 zijn ook de te verrekenen bedragen met de verzekeringsmaatschappijen opgenomen. Hiermee worden de kosten voor de dienstverlening van SRK betaald. De ontvangen Buitengerechtelijke kosten, welke in de resultatenrekening worden gepresenteerd onder Overige opbrengsten, zijn afgenomen ten opzichte van 2013.

Personeelskosten

In 2014 stegen de personeelskosten met 3,0% ten opzichte van 2013. Dit is grotendeels veroorzaakt door hogere pensioenkosten als gevolg van indexatievoorzieningen. Maar ook de toename van overige personeelskosten (advocaatkosten), inhuur van externen en kosten voor de vernieuwde organisatiestructuur (opleidings- en wervingskosten) zorgden voor een stijging van de personeelskosten. Er werden minder dossiers wegens ondercapaciteit uitbesteed, wat de stijging deels heeft gecompenseerd.

Bedrijfskosten

De bedrijfskosten stijgen ten opzichte van 2013. Dit wordt voornamelijk verklaard door een toename van de Specifieke kosten. De overige bedrijfskosten blijven in 2014 stabiel ten opzichte van 2013. De eenmalige posten voor het ontvangen van overrente door afloop van het pensioencontract en de uittreedvergoeding van London in 2013, zorgden in dat jaar tezamen voor een kostenverlagend effect van € 2,8 miljoen ten opzichte van 2014. De overrente en uittreedvergoeding worden in de resultatenrekening onder overige opbrengsten gepresenteerd.

Financiële positie

Jaarlijks worden de algemene kosten afgerekend met de leden verzekeraars. SRK heeft zodanige kredietfaciliteiten dat tijdelijke liquiditeitstekorten in principe kunnen worden opgevangen.

Zoals toegelicht op pagina 18 van de jaarrekening loopt SRK geen significante krediet-, liquiditeits- en kasstroomrisico's. In het kader van risicobeheer maakt SRK geen gebruik van financiële derivaten/ bijzondere financiële instrumenten.

Vooruitblik op het jaar 2015

SRK bestaat dit jaar 50 jaar. Dit zullen wij met elkaar, onze leden verzekeraars en het intermediair vieren. SRK is volop in beweging en bruist van activiteiten. Centraal thema is en blijft de klant. Onze dienstverlening moet optimaal in orde zijn en een constant hoge kwaliteit moet zijn gewaarborgd. Maar wij willen meer. Het gaat om technische perfectie én om de klant te ontzorgen. De klant moet het gevoel hebben dat wij altijd voor hem of haar klaar staan.

Het komende jaar is onze huisvesting een belangrijk thema. Het huurcontract van onze huidige locatie loopt af. Binnenkort besluiten wij of we al dan niet gaan verhuizen. Het kantoorconcept moet passen in onze nieuwe bedrijfscultuur die gericht is op samenwerking en transparantie.

Het personeelsbestand zal in 2015 ten opzichte van 2014 stijgen. Dit om effecten van de vrije advocaatkeuze te beperken en de verwachte stijging van het aantal te behandelen zaken op te vangen.

Slot

Onze ervaring is dat elk jaar bijzonder is. Zo ook 2014. We hebben zowel intern als extern veel meegemaakt en er zijn nieuwe kansen gecreëerd. We hebben met elkaar binnen SRK intensief samengewerkt en veel bereikt voor elkaar en voor onze klanten. Er is veel werk verzet in 2014 en met de Ondernemingsraad is intensief samengewerkt.

Ik bedank onze medewerkers voor hun tomeloze inzet!

Peter Leermakers
Algemeen directeur

SRK Rechtsbijstand
JAARREKENING 2014

BALANS PER 31 DECEMBER 2014
NA RESULTAATBESTEMMING

	(x € 1.000)	2014	2013
<u>Activa</u>			
Vaste Activa			
<i>Materiële vaste activa (2.1)</i>			
Activa in aanbouw en vooruitbetalingen		516	0
Andere vaste bedrijfsmiddelen		2.007	3.348
		2.523	3.348
Vlottende Activa			
<i>Vorderingen (2.2)</i>			
Terug te ontvangen specifieke uitgaven		2.621	2.238
<i>Nog te ontvangen premies</i>	37		0
<i>Vordering positieve overrente</i>	0		2.470
Pensioenen		37	2.470
Overige vorderingen en overlopende activa		1.300	1.706
		3.958	6.414
<i>Liquide middelen (2.3)</i>		11.474	8.741
Totaal		17.955	18.503
<u>Passiva</u>			
Eigen Vermogen (2.4)			
Stichtingskapitaal		0	0
<i>Voorzieningen (2.5)</i>			
VUT verplichtingen		0	51
<i>Voorziening indexatie</i>	1.255		230
<i>Beheerskosten</i>	0		300
<i>Voorziening backservice en overig</i>	0		96
<i>Nog te betalen premies</i>	215		0
Pensioenen		1.470	626
Overige voorzieningen (leegstand)		898	1.777
Overige voorzieningen (jubilea)		124	113
		2.492	2.567
<i>Kortlopende schulden (2.6)</i>			
<small>(ten hoogste één jaar)</small>			
Te verrekenen met verzekeringsinstellingen:			
- Ontvangen voorschotten	36.713		32.292
- Resultaat boekjaar excl. Specifieke kn.	-32.938		-29.017
Te verrekenen met verzekeringsinstellingen		3.775	3.275
Nog uit te keren verhaalde schades		476	497
Crediteuren		605	339
Belastingen en sociale premies		1.235	1.124
Overige schulden en overlopende passiva		9.372	10.701
		15.463	15.936
Totaal		17.955	18.503

RESULTATENREKENING 2014

(x € 1.000)	<u>2014</u>	<u>2013</u>
Te verrekenen met verzekeringsinstellingen (3.1)	42.838	35.687
Overige opbrengsten (3.2)	<u>4.143</u>	<u>7.253</u>
Som der opbrengsten	<u>46.981</u>	<u>42.940</u>
Personeelskosten (3.3)	29.292	28.439
Afschrijvingen	1.677	1.809
Bedrijfskosten (3.4)	<u>16.090</u>	<u>12.772</u>
Som der kosten	<u>47.059</u>	<u>43.020</u>
Bedrijfsresultaat	-78	-80
Rentebaten	78	80
Rentelasten	<u>0</u>	<u>0</u>
Rentebaten en -lasten	78	80
Resultaat	<u><u>0</u></u>	<u><u>0</u></u>

KASSTROOMOVERZICHT 2014

(volgens de indirecte methode)

(x € 1.000)	<u>2014</u>	<u>2013</u>
Kasstroom uit operationele activiteiten		
Bedrijfsresultaat (incl. te verrekenen met verzekeringsinstellingen)	-42.916	-35.767
Te verrekenen met verzekeringsinstellingen	<u>42.838</u>	<u>35.687</u>
	-78	-80
Aanpassing voor:		
- afschrijvingen	1.677	1.809
- voorzieningen	-920	-1.044
- veranderingen in werkkapitaal:		
* afname/toename -operationele vorderingen	2.495	-2.188
* afname/toename -operationele schulden	<u>333</u>	<u>8.249</u>
	<u>2.828</u>	<u>6.061</u>
<i>Kasstroom uit bedrijfsoperaties</i>	3.507	6.746
Ontvangen interest	<u>78</u>	<u>80</u>
<i>Kasstroom uit operationele activiteiten</i>	3.585	6.826
Kasstroom uit investeringsactiviteiten		
Investerings & vooruitbetalingen in/op Materiële Vaste Activa	-516	-520
Desinvesteringen verkrijgingsprijs	<u>0</u>	<u>0</u>
Afschrijving desinvesteringen	-7	0
Desinvesteringen in materiële vaste activa	<u>-7</u>	<u>0</u>
<i>Kasstroom uit investeringsactiviteiten</i>	-852	-520
Toename/ Afname geldmiddelen	<u><u>2.733</u></u>	<u><u>6.306</u></u>

LIQUIDE MIDDELEN 2014

(x € 1.000)	<u>2014</u>	<u>2013</u>
Liquide middelen per 01/01	8.741	2.435
<i>Afname/toename geldmiddelen</i>	<u>2.733</u>	<u>6.306</u>
Liquide middelen per 31/12	<u><u>11.474</u></u>	<u><u>8.741</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 worden gebaseerd op de geschatte economische levensduur 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 VUT verplichtingen

Dit betreft een voorziening ten behoeve van de regeling vervroegde uittreding en de aanvullingsregeling in verband met vervroegde uittreding volgens RJ 271. Voor personeelsleden die op 1-1-1999 10 jaar in dienst waren en toen 50 jaar of ouder, is er een regeling in verband met vervroegde uittreding. Deze verplichting wordt opgebouwd vanaf 1-1-1999 tot datum van vervroegde uittreding. Voor lopende uitkeringen vindt een onttrekking plaats. In 2008 is een voorziening gevormd voor medewerkers met geboortjaar 1949 die voldoen aan de randvoorwaarden. Deze voorziening is per 31 december 2014 beëindigd omdat de laatste medewerkers met het recht op de regeling inmiddels met pensioen zijn.

Voorziening voor pensioenverplichtingen

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

Overige voorzieningen

Dit betreft een voorziening voor leegstand van een deel van de huisvesting en een voorziening inzake jubilea. Deze zijn gewaardeerd op de resterende verschuldigde verplichtingen.

Overige activa en passiva

Deze worden gewaardeerd tegen nominale waarde. 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 (met ingang van 1-1-2003) 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 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 en ontvangen dividenden worden opgenomen onder de kasstroom uit operationele activiteiten. Betaalde interest wordt opgenomen onder de kasstroom uit financieringsactiviteiten. Deze is echter nihil geweest in 2014 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)	2014	2013
Stand per 1 januari		
Verkrijgingsprijs	17.529	17.009
Afschrijvingen	<u>-14.181</u>	<u>-12.372</u>
Boekwaarde	3.348	4.637
Mutaties		
Investeringen	329	520
Activa in aanbouw en vooruitbetalingen	516	0
Afschrijvingen	-1.677	-1.809
Afschrijving desinvesteringen	<u>7</u>	<u>0</u>
	-825	-1.289
Stand per 31 december		
Verkrijgingsprijs	18.374	17.529
Afschrijvingen	<u>-15.851</u>	<u>-14.181</u>
Boekwaarde	<u>2.523</u>	<u>3.348</u>

Voor het nieuwe dossiermanagement systeem is in 2014 een bedrag van € 516 duizend geactiveerd. Omdat het systeem nog niet in gebruik is genomen, wordt deze investering gepresenteerd onder 'activa in aanbouw'. Vanaf het in gebruik nemen van het nieuwe systeem zullen de afschrijvingen starten.

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

SRK Rechtsbijstand heeft in 2012 een lening verschaft aan SRK Rechtshulp B.V. ter hoogte van € 134 duizend, welke momenteel nog € 20 duizend bedraagt. Deze lening is in de balans van SRK opgenomen. Voor de lening wordt een marktconforme rente berekend en is een aflossingsschema van toepassing.

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.

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 € 57 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

2.5.1 Voorziening verplichtingen uit hoofde van VUT- en Aanvullingsregeling Vervroegde Uittreding

Dit betreft een voorziening ten behoeve van de regeling vervroegde uittreding en de aanvullingsregeling in verband met vervroegde uittreding. De mutaties zijn als volgt:

VUT verplichtingen

	(x € 1.000)	2014	2013
Stand per 1 januari		51	196
Onttrekking Voorziening		-51	-330
Dekking Uitkering verzekeraar		0	185
Stand per 31 december		<u>0</u>	<u>51</u>

Sinds 2003 wordt rekening gehouden met het opnemen van een reservering voor de opgebouwde rechten voor medewerkers, die in de toekomst naar verwachting van de VUT en Aanvullingsregeling Vervroegde Uittreding gebruik gaan maken. De voorziening was bestemd voor personeelsleden die op 1-1-1999 10 jaar in dienst en 50 jaar of ouder waren. Deze groep heeft inmiddels de pensioengerechtigde leeftijd bereikt en derhalve is er geen recht meer op VUT of een aanvullingsregeling. De getroffen voorziening bedroeg in 2014 € 51 duizend en is dus volledig vrijgevallen en beëindigd.

2.5.2 Voorziening verplichtingen uit hoofde van pensioenverplichtingen volgens RJ 271

Met het nieuwe pensioencontract dat SRK per 1 januari 2014 heeft afgesloten, is het aantal regelingen waarin de (ex-)werknemers van SRK Rechtsbijstand deelnemen aanzienlijk verminderd. De (ex) medewerkers nemen deel in de volgende regelingen inzake de personeels-beloningen: Geïndexeerde middelloonregelingen, (Excedent) Arbeidsongeschiktheidspensioen.

Pensioenvoorziening

(x € 1.000)	2014	2013
Stand per 1 januari	626	825
Toevoeging	1.255	530
Vrijval tgv resultaat	-411	-729
Stand per 31 december	<u>1.470</u>	<u>626</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 pensioen verzekeraar. Indien noodzakelijk wordt het depot door

SRK aangevuld. In 2014 is geen dotatie aan dit depot voorzien.

Vanaf 1-1-2006 is de indexatie van ingegane pensioenen en premievrije aanspraken voorwaardelijk. 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 2014 is voor deze dotatie een voorziening getroffen, welke na vaststelling van de jaarrekening zal toekomen aan het indexatiedepot. Er wordt een maximum indexatie van 3% gehanteerd overeenkomstig artikel 10 van het geldende pensioenreglement.

Een voorziening is gevormd voor per balansdatum reeds opgebouwde aanspraken die voorvloeien uit indexaties welke per balansdatum onvoorwaardelijk zijn toegezegd (CAO stijgingen). De vrijval van de voorziening bedraagt € 340 duizend in het eerste jaar en € 565 duizend in het tweede jaar.

Tevens is een voorziening gevormd voor nog te verwachten mutaties en waardeoverdrachten binnen de pensioenregeling, betrekking hebbende op 2014. De voorziening van € 100 duizend 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 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.

Vanuit het vorige pensioencontract heeft SRK nog recht op een eventueel positief aandeel in het

technisch resultaat op het betreffende contract. Tot ultimo 2015 kunnen er echter mutaties plaatsvinden, die het technisch resultaat beïnvloeden. Gezien de onvoorspelbaarheid van de mutaties heeft de directie vanuit het voorzichtigheidsbeginsel de vordering in 2013 afgewaardeerd tot nihil. Ook in 2014 was geen reden om de vordering weer op te nemen in de balans.

In 2013 is, gezien de veranderingen binnen de pensioenwetgeving, aan de laatste medewerkers met een eindloonregeling het mediation voorstel uit 2012 gedaan. Iedereen heeft in 2014 ingestemd met een middelloon pensioen. Voor deze medewerkers zal in de jaren 2013 t/m 2016 geen eigen bijdrage worden ingehouden. Hiervoor is geen reservering getroffen. De last wordt verantwoord in het jaar waarop die betrekking heeft.

Voor de verandering in opbouwpercentage pensioen die per 1 januari 2015 wettelijk van kracht is, wordt in 2015 akkoord gevraagd aan de medewerkers en zal compensatie in eigen bijdrage worden aangeboden. Het akkoord heeft een kostenneutraal effect voor SRK en derhalve is er geen voorziening getroffen.

2.5.3 Overige voorzieningen

De overige voorzieningen bestaan uit getroffen voorzieningen als gevolg van leegstand en jubilea.

Overige voorzieningen (Leegstand)

	(x € 1.000)	2014	2013
Stand per 1 januari		1.777	2.611
Onttrekking		-889	-854
Toevoeging		10	20
Stand per 31 december		<u>898</u>	<u>1.777</u>

In 2009 en 2010 is voor een deel van het gebouw een voorziening getroffen wegens leegstand voor de resterende looptijd van het huurcontract. Voor een bedrag van € 898 duizend heeft de voorziening een looptijd van minder dan 1 jaar, aangezien het contract per 30 november 2015 afloopt.

Overige voorzieningen (Jubileea)

	(x € 1.000)	2014	2013
Stand per 1 januari		113	111
Onttrekking		-19	0
Toevoeging		30	2
Stand per 31 december		<u>124</u>	<u>113</u>

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

2.6 KORTLOPENDE SCHULDEN

Te verrekenen met verzekeringsinstellingen

Hieronder zijn opgenomen de ontvangen voorschotten van de aangesloten verzekeraars onder aftrek van het saldo van de gemaakte kosten en ontvangen buitengerechtigde kosten.

Overige schulden en overlopende passiva

	(x € 1.000)	2014	2013
Lonen en salarissen		1.341	1.253
Nog te betalen posten		1.204	1.184
Vooruit ontvangen voorschotten		6.843	7.181
Betalingen onderweg		0	1.024
Overig		-16	60
Stand per 31 december		<u>9.372</u>	<u>10.701</u>

Anders dan vorig jaar worden binnen de Lonen en salarissen niet de af te dragen belastingen en sociale premies gespecificeerd. Deze worden apart op de balans weergegeven.

2.7 NIET UIT DE BALANS BLIJKENDE VERPLICHTINGEN

Huur- en licentieverplichtingen

Voor de huidige locatie is de huurverplichting (inclusief servicekosten) in 2014 € 2,8 miljoen op jaarbasis. Het contract eindigt op 30 november 2015.

Voor licenties van Microsoft, Exact en Oracle bestaat een verplichting van € 206 duizend per jaar met een resterende looptijd van 6 maanden.

Leaseverplichtingen

De totale leaseverplichting ultimo 2014 -voor de komende 4 jaren- met betrekking tot auto's bedraagt € 391 duizend. De verplichting voor het volgende jaar bedraagt € 204 duizend.

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 2014 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 verlenen van rechtsbijstand en wordt volledig in Nederland gerealiseerd.

3.2 OVERIGE OPBRENGSTEN

Dit betreft de ontvangen vergoeding voor buitengerechtelijke kosten en bijzondere baten.

Overige opbrengsten

(x € 1.000)	2014	2013
BGK	3.788	4.073
Overrente pensioen	-	2.470
Bijzondere baten	355	710
Overige opbrengsten	<u>4.143</u>	<u>7.253</u>

3.3 PERSONEELSKOSTEN

(x € 1.000)	2014	2013
Lonen en salarissen	17.963	17.603
Sociale lasten	2.321	2.162
Pensioenlasten	3.826	3.287
VUT lasten	0	0
Uitzendbureaus en Uitbestede dossiers	2.622	3.442
Overige personeelskosten	<u>2.560</u>	<u>1.945</u>
Totaal personeelskosten	<u>29.292</u>	<u>28.439</u>

Gemiddeld aantal werknemers

Gedurende 2014 waren gemiddeld 296 werknemers (fte) in dienst van de Stichting omgerekend naar een volledig dienstverband (2013: 292). Per ultimo 2014 bedraagt dit aantal 298.

Gemiddeld aantal FTE

	2014	2013
Directie	3,5	3,0
Staf	36,1	34,8
Rechtshulp	256,7	254,6
Totaal	<u>296,3</u>	<u>292,4</u>

3.4 BEDRIJFSKOSTEN

(x € 1.000)	2014	2013
Overige bedrijfskosten	6.190	6.102
Specifieke kosten	<u>9.900</u>	<u>6.670</u>
Totale bedrijfskosten	<u>16.090</u>	<u>12.772</u>

De bedrijfskosten bestaan uit bureaunkosten, huisvestingskosten, communicatiekosten en diverse overige bedrijfskosten. Daarnaast vallen onder bedrijfskosten de Specifieke kosten welke rechtstreeks worden doorbelast naar de aangesloten verzekeraars. De stijging van de bedrijfskosten wordt grotendeels veroorzaakt door de Specifieke kosten, welke gestegen zijn vanwege de vrije advocaatkeuze.

Bezoldiging van bestuurders en commissarissen:

Onder verwijzing naar Titel 9 BW2, artikel 383 is de bezoldiging van de bestuurder en de voorzitter van de Raad van Commissarissen niet gespecificeerd. De overige commissariaatfuncties zijn onbezoldigd.

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 2013.

Aard van de werkzaamheden

	2014	2013
<u>Aard van de werkzaamheden</u>		
Onderzoek van de jaarrekening	55.240	37.876
Andere controleopdrachten	0	0
Adviesdiensten op fiscaal terrein	0	0
Andere niet-controleopdrachten	<u>0</u>	<u>15.214</u>
Totaal	<u>55.240</u>	<u>53.090</u>

3.5 VASTSTELLING EN ACCORDERING DATUM

De voorgaande jaarrekening is door de directie vastgesteld per 11 maart 2015 en per dezelfde datum door de Raad van Commissarissen goedgekeurd.

Algemeen directeur:

Voorzitter Raad van Commissarissen:

mr. P.C.M. Leermakers

drs. L. Balkema

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

mr. L.A.A. Bechtold

mw. mr. S.W.C. Mauritsz

drs. G.W. Bouwmeester

drs. J.M.J. Cillessen

mr. P.C.M. Leermakers, secretaris

Directie van SRK Rechtsbijstand

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

L.H. van Hurck, Directeur Financiën en ICT

mr. P. Hoogenberg, Directeur Rechtshulp (vanaf 1 mei 2014)

mw. S.W.M. Kreuger, MBA, Directeur HRM

mw. G. Gesink, Directeur Commercie (vanaf 1 januari 2014)

Leden van de Groep Rechtsbijstandverzekering (situatie per 1 januari 2015)

AEGON Schadeverzekering N.V. - Den Haag

Goudse Schadeverzekeringen N.V. - Gouda

ING Insurance Services N.V. - Den Haag

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

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

Verenigde Assurantiebedrijven Nederland N.V. - Rijswijk

In 2014 zijn wij een samenwerkingsverband aangegaan met Reaal schadeverzekeringen N.V. De samenwerking is in 2015 geformaliseerd. Wij gaan de juridische dienstverlening verzorgen voor de verzekerden van Reaal, die een rechtsbijstandspolis onder de handelsnaam ZELF hebben afgesloten.