

Groep Rechtsbijstandverzekering

SRK Rechtsbijstand

Jaarverslag

2015



Inhoudsopgave

Verslag van de Raad van Commissarissen	pagina 2
Bestuursverslag	pagina 3
SRK Rechtsbijstand Jaarrekening 2015	pagina 8
Overige gegevens	pagina 19

Verslag van de Raad van Commissarissen

2015 is het 50-ste boek- en daarmee ook jubileumjaar in het bestaan van de Groep en de Stichting SRK Rechtsbijstand. In deze 50 jaar heeft SRK zich ontwikkeld naar een allround juridische dienstverlener met meer dan 250 juridische specialisten waarvan ruim 60 advocaten.

Vrije advocaatkeuze (VAK)

De VAK heeft de verzekeringsmarkt veranderd en de impact op de schadelast is door extra uitbestedingen aan de advocatuur groot.

SRK biedt VAK ruimhartig aan, maar zet vol in op behoud van haar klanten, onder andere door meer advocaten in dienst te nemen. Deze aanpak werpt zijn vruchten af, tot volle tevredenheid van onze klanten gezien hun hoge beoordeling en tevredenheid over onze dienstverlening.

Kwaliteit van de dienstverlening

Alles draait bij SRK om de klant, kwaliteit en kennis. Dat is ook zichtbaar in de gestegen klanttevredenheid. De klant krijgt alle aandacht en dat wordt gewaardeerd, wat blijkt uit een klanttevredenheidsscore voor onze juristen en advocaten van 8,2 en een NetPromotorScore van 21,8.

Wijziging samenstelling van de Raad

Mevrouw S. Mauritsz heeft de Raad in maart 2015 verlaten. Zij was vanaf 2006 commissaris. Wij willen haar namens de Groepsmaatschappijen danken voor haar inzet en betrokkenheid bij de Groep.

Met ingang van 25 juni 2015 is tot de Raad toegetreden mevrouw N. de Geus.

Jaarrekening

De jaarrekening 2015 is gecontroleerd en van een goedkeurende controleverklaring voorzien door Baker Tilly Berk accountants. De jaarrekening is door ons vastgesteld op 23 maart 2016.

Waardering

Tot slot spreken wij onze waardering uit voor de grote inzet van de directie en medewerkers van SRK in het afgelopen jaar. SRK is een gezonde onderneming. Wij hebben er alle vertrouwen in dat SRK zich de komende jaren verder ontwikkelt als toonaangevende juridische dienstverlener waarbij de klant met grote tevredenheid wordt bediend.

drs. L. Balkema, voorzitter

mr. L.A.A. Bechtold

mw. mr. S.W.C. Mauritsz (tot 1 april 2015)

mw. mr. N. de Geus (vanaf 25 juni 2015)

drs. G.W. Bouwmeester

drs. J.M.J. Cillessen

Bestuursverslag

Conjunctuurbewegingen hebben van oudsher invloed op de verdeling in het werkaanbod voor SRK. Nu de economie weer licht groeit zien wij het aantal juridische problemen op het gebied van contracten en de eigen woning langzaam toenemen, terwijl een lichte daling van het aantal arbeidsconflicten waarneembaar is. In 2015 zijn er in totaal meer dan 40.000 zaken gemeld, hetgeen ongeveer gelijk is aan 2014.

Positie SRK

SRK is op dit moment in een ver gevorderd stadium met de strategische heroriëntatie. Na een periode van vooral interne voorbereiding, zullen in 2016 ook naar buiten toe belangrijke stappen zichtbaar worden. Hierbij hebben wij de ambitie te groeien als organisatie om ook op lange termijn een toonaangevende juridische dienstverlener te blijven.

Ontwikkelingen binnen SRK

50 jaar SRK

In 2015 was het 50 jaar geleden dat SRK door 12 verzekeraars werd opgericht. Destijds is SRK gestart als een onafhankelijk schaderegelingskantoor voor het afhandelen van autoschade rechtsbijstand claims. In de 50 jaren die volgden zijn we uitgegroeid tot een volwaardige juridische dienstverlener en behoren wij nu tot één van de grootste advocatenkantoren op de particuliere en MKB-markt. In het overzicht van de top 50 van grootste advocatenkantoren staat SRK inmiddels op plaats 27. Door de groei van het aantal advocaten ontvangt SRK op 15 maart 2016 de Gouden Zandloper als snelst groeiende advocatenkantoor van 2015.

Organisatieontwikkeling

Het initiatief uit 2014 om voor ondernemers een aparte MKB unit in te richten voor het behandelen van hun zaken is een succes. Door de focus op deze MKB-zaken stemmen we ook hier onze dienstverlening optimaal af op de behoefte van de klant.

De eerder ingezette koers om met kleine teams de organisatie slagvaardiger te maken, heeft haar vruchten afgeworpen. De klanttevredenheid is gestegen ten opzichte van 2014.

Nieuwe kantoorlocatie

In 2015 is besloten tot herhuisvesting van het kantoor. Er is een geschikte locatie gevonden aan de Houtsingel in Zoetermeer. De nieuwe huisvesting voldoet aan de wensen én zorgt voor een flinke besparing op de huisvestingskosten. Onze klanten en ook onze medewerkers zijn enthousiast over het nieuwe kantoor en ervaren de werkomgeving als inspirerend, open en transparant.

Automatisering

Digitalisering

In 2015 hebben wij voorgoed afstand gedaan van papieren dossiers. Alle nieuwe zaken hebben een digitaal dossier met daarin alle informatie.

Ook zijn er belangrijke stappen gezet op weg naar een nieuw dossiermanagementsysteem. Het huidige systeem wordt in het voorjaar van 2016 vervangen door een volledig digitaal platform.

Risicomanagement

SRK loopt als juridische dienstverlener diverse risico's. Effectief risicomanagement is van groot belang voor de continuïteit van SRK en voor onze relatie met klanten en andere belanghebbenden.

Het risicomanagement is opgebouwd uit drie lagen:

- koppeling tussen beheersingsprojecten en kritieke succesfactoren uit de Balanced Scorecard
- organisatirollen en verdedigingslijnies (Directie, Rechtshulp, Staf, Accountant en RvC)
- positie bepaling en organisatie analyse (benoemen en structureren van de risico's en het samenstellen van risico assessment maps)

Voor een goede borging van risicomanagement wordt bij de jaarlijkse budgetronde, via een kwalitatief assessment, de risicomatrix geëvalueerd en waar nodig bijgewerkt. Onderdeel hiervan is het bepalen van de "risk appetite". 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. Voor 2015 zijn de volgende issues als grootste risico's benoemd:

1. De Vrije AdvocaatKeuze
2. Implementatie van het nieuwe dossiermanagement systeem (ADA)
3. Uitval ICT systemen

Om deze risico's te mitigeren zijn de volgende beheersingsmaatregelen getroffen:

1. VAK: o.a. Klantenbinding door leveren hoge kwaliteit
2. Implementatie van het nieuwe dossiermanagement systeem (ADA): o.a. Project-, borgings- en stuurgroepen, controles (test, acceptatie en audits)
3. Uitval ICT systemen: o.a. Invoering ADA, nieuwe IT visie en infrastructuur, backups en servers op twee locaties

Als de risico's zich voortdoen kan dit grote financiële consequenties hebben. Zonder beheersingsmaatregelen kunnen de kosten als gevolg van de Vrije Advocaatkeuze stijgen. Vertraging bij ADA leidt tot kostenverhoging.

Het monitoren van risicomanagement in de organisatie gebeurt tijdens de kwartaal reviews. Tijdens deze reviews wordt aan de risico-eigenaren gevraagd de effecten van de getroffen beheersingsmaatregelen weer te geven. Doel hiervan is de beheersbaarheid verder te vergroten. Verder zijn in 2015 voor alle medewerkers awareness sessies gehouden en zijn aanvullende procesbeschrijvingen opgesteld en geïmplementeerd. Het project Informatiebeveiliging heeft daarnaast geleid tot het vaststellen van beleid en het, in lijn met het DNB toetsingskader, vaststellen van diverse cruciale informatiebeveiligingsprocessen.

Medewerkers

In 2015 nam het aantal medewerkers in dienst van SRK ten opzichte van 2014 toe. Het gemiddeld aantal FTE steeg met 5% van 296 naar 311. Het ziekteverzuim in 2015 is 5,5% en is daarmee 0,7% hoger dan het verzuim in 2014.

De medewerkers van SRK zijn in te delen in een aantal hoofdcategorieën. In de volgende tabel zijn die weergegeven.

FTE aantallen (gemiddeld)

	2015	2014
Directie	4,0	3,5
Staf	36,2	36,1
Rechtshulp	271,1	256,7

Medewerkerstevredenheid

Over 2014 is een algemeen tevredenheidscijfer gemeten van 7,5. In 2015 is een nieuw medewerkerstevredenheidsonderzoek ingevoerd, waarbij frequenter wordt gemeten. Het gemiddelde

van deze nieuwe meting komt overeen met de score van 2014.

Kwaliteit en klanttevredenheid

Klanttevredenheid

Permanent toetsen wij de tevredenheid van onze klanten zodat wij een actuele feedback en inzicht in de prestaties van onze organisatie hebben. Alle dossiers worden bij dit onderzoek betrokken. Per klant 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. De algemene indruk score van onze klanten met betrekking tot de dienstverlening van SRK stijgt van een 7,5 in 2014 naar een 7,8 in 2015.

Bijzonder trots zijn we op de stijging van onze Net Promotor Score (NPS) van 15,7 in 2014 naar 21,8 in 2015.

Audit Keurmerk Klantgericht Verzekeren

Drie van onze Leden verzekeraars voeren het Keurmerk Klantgericht Verzekeren (KKV). Dit betekent dat SRK, als partner van deze verzekeraars, ook werkt conform de normen van dit Keurmerk. In 2015 is SRK hierop door Stichting toetsing verzekeraars (Stv) met een positief besluit beoordeeld.

Audit Letselschade Raad

Afgelopen jaar is weer een audit uitgevoerd door de Letselschade Raad en SRK voldoet aan de kwaliteitseisen van het register. De Raad voegde daaraan toe: "SRK is een open en klantgerichte organisatie waarbij de medewerkers met veel plezier werken".

Klachten

Het aantal klachten is in vergelijking met 2014 met 0,2% gedaald naar 1,1% van het aantal ontvangen nieuwe meldingen.

Kennismanagement

SRK investeert veel in opleidingen: zowel binnenshuis als door derden georganiseerd. In 2015 vierden wij het feit dat het 12,5 jaar geleden is dat wij werden erkend als opleidingsinstituut door de Nederlands Orde van Advocaten. SRK vindt educatie van essentieel belang voor haar bedrijfsvoering en blijft hier ook in de toekomst op inzetten.

Vrije advocaatkeuze (VAK)

In het geval van een juridische of administratieve procedure krijgt onze klant altijd de keuze tussen een SRK- of externe advocaat voorgelegd. Wij zijn overtuigd van de kwaliteit van onze eigen advocaten. SRK is de enige uitvoerder van rechtsbijstandsverzekeringen die beschikt over meer dan 60 eigen advocaten. Mede door de inzet van onze eigen SRK-advocaten kiezen veel klanten, naar volle tevredenheid, voor SRK.

Professionalisering en profilering

SRK medewerkers hebben veel specialistische kennis in huis en versterken die ook door lid te worden van beroepsverenigingen zoals de Vereniging voor Erfrecht Advocaten Nederland en Vereniging voor Arbeidsrecht Advocaten Nederland. In 2015 is een aantal medewerkers toegetreden tot deze verenigingen.

Marktonwikkelingen

Premieomzet branche Rechtsbijstand

Indien de premie van alle in Nederland actieve rechtsbijstandsverzekeraars wordt opgeteld dan is de omzet (over 2015 zijn nog geen gegevens bekend):

Premie*	2014	2013	Mutatie
	€ 822	€ 826	-0,5%

*Verdiende premie in € mln. incl. herverzekering¹

Premieomzet leden verzekeraars SRK

De totale premieomzet van onze leden verzekeraars stijgt in het jaar 2015 met 1,5% naar € 73 mln (2014: € 72 mln).

Verwachting premieomzet 2016

Een van onze leden verzekeraars heeft besloten om geen verzekeringen meer via het volmacht kanaal te distribueren. Deze ontwikkeling leidt naar verwachting tot een dalende premieomzet en een kleiner werkaanbod voor SRK.

Particuliere markt

De laatste jaren lijkt de verzekerde markt te verzadigen. Ongeveer 54% van de huishoudens heeft een gezinsrechtbijstandsverzekering² hetgeen neerkomt op afgerond 4 miljoen verzekeringen. Exacte premieomzetcijfers zijn nog niet bekend, maar de verwachting is dat de premie-omzet over het afgelopen jaar stabiel is ten opzichte van 2014 en tussen de € 450 en € 500 miljoen zal liggen.

Zakelijke markt

Er zijn nog geen premieomzetcijfers bekend van de omvang van de zakelijke markt voor rechtsbijstand. Naar schatting zal die markt een premieomzet hebben in de range van € 200 en 250 miljoen. In 2015 zijn de bedrijfsrechtsbijstand portefeuilles van onze Leden verzekeraars procentueel met dubbele cijfers gegroeid.

Aantal meldingen in de markt

De cijfers voor het jaar 2015 zijn nog niet gepubliceerd. Op basis van extrapolatie van de eerste drie kwartalen van het jaar zal het aantal meldingen dat rechtsbijstandsverzekerden op hun polis doen, uitkomen op ongeveer 401.000. In vergelijking met jaar 2014 betekent dat een lichte daling van -0,4%.

Het aandeel van SRK in de totale markt is 10%. Daarmee staat SRK op de vierde plaats van uitvoerders van rechtsbijstandsverzekeringen.

Financiële resultaten 2015

Som der opbrengsten

Gelijk aan de jaarrekening van 2014 zijn ook de te verrekenen bedragen met de verzekeringsmaatschappijen opgenomen. De ontvangen Buitengerechtelijke kosten, welke in de resultatenrekening worden gepresenteerd onder Overige opbrengsten, zijn toegenomen ten opzichte van 2014.

Personeelskosten

In 2015 stegen de personeelskosten met 4,0% ten opzichte van 2014. Dit is grotendeels veroorzaakt door een stijging van het aantal medewerkers, inhuur van externen en kosten voor ontslagvergoedingen. Lagere overige personeelskosten (advocaatkosten), pensioenlasten en wervingskosten hebben de stijging deels gecompenseerd.

¹ DNB en SRK

² Verzekerd van Cijfers, GFK en SRK

Bedrijfskosten

De bedrijfskosten stijgen ten opzichte van 2014. Dit wordt voornamelijk verklaard door een toename van de Specifieke kosten en advieskosten.

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 16 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 2016

Sinds de VAK (november 2013) is de markt nog volop in beweging. Wat echter niet zal veranderen is onze dienstverlening aan onze klanten. Wij willen dat onze klanten tevreden zijn en het gevoel hebben dat wij ons tot het uiterste hebben ingespannen om zijn juridische probleem op te lossen.

In 2016 gaan wij verder op deze weg. SRK zal zich blijven concentreren op de samenwerking met en ondersteuning van onze Leden verzekeraars. Daarnaast onderzoekt SRK op dit moment nieuwe strategieën met als doel door diversiteit en voldoende schaalgrootte een groeiende toonaangevende juridische dienstverlener te blijven. In 2016 verwachten wij enige terugloop in het aantal meldingen en de daarmee samenhangende personeelsbezetting. Na ingebruikname van het nieuwe dossiermanagementsysteem zullen de investeringen in 2016 dalen.

Tot slot

Met elkaar hebben wij een goede prestatie in 2015 neergezet. Onze klanten zijn goed bijgestaan en zij hebben ons hiervoor zeer goed beoordeeld. Veel initiatieven zijn en worden ontplooid om onze

dienstverlening te verbeteren. Met de Ondernemingsraad is intensief en constructief samengewerkt. Iedereen heeft zich optimaal ingezet en daarmee afgelopen jaar tot een succes gemaakt.

Wij voelen ons gesterkt door de constructieve opstelling van onze Leden verzekeraars en het met hen samenwerkende intermediair. Dit heeft geleid tot de succesvolle samenwerking.

Ik wil iedereen dankzeggen voor de inzet en prestaties! Ik heb er alle vertrouwen in dat het jaar 2016 voor ons allen wederom een goed jaar gaat worden.

Peter Leermakers
Algemeen directeur

SRK Rechtsbijstand
JAARREKENING 2015

BALANS PER 31 DECEMBER 2015
NA RESULTAATBESTEMMING

	(x € 1.000)	<u>2015</u>	<u>2014</u>
Activa			
Vaste Activa			
<i>Materiële vaste activa (2.1)</i>			
Vaste activa in aanbouw en vooruitbetalingen op materiële vaste activa		1.599	516
Andere vaste bedrijfsmiddelen		4.371	2.007
		5.970	2.523
Viottende Activa			
<i>Vorderingen (2.2)</i>			
Terug te ontvangen specifieke uitgaven		2.474	2.621
Pensioenen (<i>nog te ontvangen premies</i>)		37	37
Overige vorderingen en overlopende activa		790	1.300
		3.301	3.958
<i>Liquide middelen (2.3)</i>		14.774	11.474
Totaal		<u>24.045</u>	<u>17.955</u>
Passiva			
Eigen Vermogen (2.4)			
Stichtingskapitaal		0	0
Vreemd Vermogen			
<i>Voorzieningen (2.5)</i>			
<i>Voorziening indexatie</i>	915		1.255
<i>Nog te betalen premies</i>	471		215
Pensioenen		1.386	1.470
Overige voorzieningen (leegstand)		0	898
Overige voorzieningen (jubilea)		145	124
		1.531	2.492
<i>Langlopende schulden (2.6)</i>			
Overig		3.683	0
<i>Kortlopende schulden (2.7)</i>			
<small>(ten hoogste één jaar)</small>			
Te verrekenen met verzekeringsinstellingen:			
- Ontvangen voorschotten	39.331		36.713
- Resultaat boekjaar excl. Specifieke kn.	-34.468		-32.938
Te verrekenen met verzekeringsinstellingen		4.863	3.775
Nog uit te keren verhaalde schades		681	476
Schulden aan leveranciers		1.112	605
Belastingen en sociale premies		1.393	1.235
Overige schulden en overlopende passiva		10.782	9.372
		18.831	15.463
Totaal		<u>24.045</u>	<u>17.955</u>

RESULTATENREKENING 2015

	(x € 1.000)	2015	2014
Te verrekenen met verzekeringsinstellingen (3.1)		44.742	42.838
Overige opbrengsten (3.2)		<u>4.343</u>	<u>4.143</u>
Som der bedrijfsopbrengsten		<u>49.085</u>	<u>46.981</u>
Personeelskosten (3.3)		30.530	29.292
Afschrijvingen op materiële vaste activa		1.816	1.677
Overige bedrijfskosten (3.4)		<u>16.815</u>	<u>16.090</u>
Som der bedrijfslasten		<u>49.161</u>	<u>47.059</u>
Rentebaten		76	78
Rentelasten		<u>0</u>	<u>0</u>
Rentebaten en -lasten		76	78
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 2015

(volgens de indirecte methode)

(x € 1.000)	<u>2015</u>	<u>2014</u>
Kasstroom uit operationele activiteiten		
Bedrijfsresultaat (incl. te verrekenen met verzekeringsinstellingen)	-44.818	-42.917
Te verrekenen met verzekeringsinstellingen	<u>44.742</u>	<u>42.838</u>
	-76	-78
Aanpassing voor:		
- afschrijvingen	1.460	1.677
- voorzieningen	-878	-920
- veranderingen in werkkapitaal:		
* afname/toename -operationele vorderingen	658	2.495
* afname/toename -operationele schulden	<u>6.967</u>	<u>333</u>
	<u>7.625</u>	<u>2.828</u>
<i>Kasstroom uit bedrijfsoperaties</i>	<u>8.131</u>	<u>3.506</u>
Ontvangen interest	<u>76</u>	<u>78</u>
<i>Kasstroom uit operationele activiteiten</i>	8.207	3.584
Kasstroom uit investeringsactiviteiten		
Investerings in materiële vaste activa	-5.266	-845
Desinvesteringen verkrijgingsprijs	9.992	0
Afschrijving desinvesteringen	<u>-9.633</u>	<u>-7</u>
Desinvesteringen in materiële vaste activa	<u>359</u>	<u>-7</u>
<i>Kasstroom uit investeringsactiviteiten</i>	-4.907	-852
Toename/ Afname geldmiddelen	<u><u>3.300</u></u>	<u><u>2.732</u></u>

LIQUIDE MIDDELEN 2015

(x € 1.000)	<u>2015</u>	<u>2014</u>
Liquide middelen per 01/01	11.474	8.741
Liquide middelen per 31/12	<u>14.774</u>	<u>11.474</u>
Toename/ Afname geldmiddelen	<u><u>3.300</u></u>	<u><u>2.732</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 voor leegstand van een deel van de huisvesting en 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 buitengerechtigde kosten) worden in de resultatenrekening verantwoord op het moment van betaling of ontvangst (kasstelsel).

1.4 GRONDSLAGEN VOOR DE OPSTELLING VAN HET KASSTROOMOVERZICHT

Het kasstroomoverzicht wordt opgesteld volgens de indirecte methode. De geldmiddelen in het kasstroomoverzicht bestaan uit liquide middelen. Ontvangen interest wordt opgenomen onder de kasstroom uit operationele activiteiten. Betaalde interest wordt opgenomen onder de kasstroom uit financieringsactiviteiten. Deze is echter nihil geweest in 2015 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)	2015	2014
Stand per 1 januari			
Verkrijgingsprijs		18.374	17.529
Afschrijvingen		<u>-15.851</u>	<u>-14.181</u>
Boekwaarde		2.523	3.348
Mutaties			
Investeringsprijs		4.182	329
Vaste activa in aanbouw en vooruitbetalingen op materiële vaste activa		1.084	516
Afschrijvingen		-1.460	-1.677
Desinvesteringen		-9.992	0
Afschrijvingen desinvesteringen		<u>9.633</u>	<u>7</u>
		3.447	-825
Stand per 31 december			
Verkrijgingsprijs		13.648	18.374
Afschrijvingen		<u>-7.678</u>	<u>-15.851</u>
Boekwaarde		<u>5.970</u>	<u>2.523</u>

Voor het nieuwe dossiermanagement systeem is in 2015 een bedrag van € 1.084 duizend geactiveerd

(2014 € 516 duizend). Omdat het systeem nog niet in gebruik is genomen, wordt deze investering gepresenteerd onder 'Vaste activa in aanbouw en vooruitbetalingen op materiële vaste activa'. In totaal is er tot en met 2015 € 1.599 duizend geactiveerd. Vanaf het in gebruik nemen van het nieuwe systeem zullen de afschrijvingen op materiële vaste activa 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.

Verstrekte leningen

SRK Rechtsbijstand heeft in 2012 een lening verschaft aan SRK Rechtshulp B.V. ter hoogte van € 134 duizend, welke eind 2014 nog € 20 duizend bedroeg. Deze is in 2015 geheel afgelost.

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 € 167 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 nemen deel in de volgende regelingen inzake de personeelsbeloningen: Geïndexeerde middelloonregelingen, (Excedent) Arbeidsongeschiktheidspensioen.

Pensioenvoorziening

	(x € 1.000)	<u>2015</u>	<u>2014</u>
Stand per 1 januari		1.470	626
Toevoeging		250	1.255
Vrijval tgv resultaat		-334	-411
Stand per 31 december		<u>1.386</u>	<u>1.470</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 2015 is geen dotatie aan dit depot nodig geweest.

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 2015 is een dotatie voor deze 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 € 565 duizend in het tweede jaar (2016).

Tevens is een voorziening gevormd voor nog te verwachten mutaties en waardeoverdrachten binnen de pensioenregeling, betrekking hebbende op 2015. Deze voorziening bedraagt € 100 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 sterfttekansen 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.

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 2015 was geen reden om de vordering weer op te nemen in de balans.

Alle medewerkers, die nog een eindloonregeling hadden, hebben in 2014 ingestemd met een middelloon pensioen. Voor deze medewerkers in de jaren 2013 t/m 2015 geen eigen bijdrage ingehouden. Hiervoor is geen reservering getroffen. De last wordt verantwoord in het jaar waarop deze betrekking heeft.

Voor de verandering in opbouwpercentage pensioen die per 1 januari 2015 wettelijk van kracht is, is in 2015 akkoord verkregen van de medewerkers en is compensatie in eigen bijdrage afgesproken.

Overige voorzieningen

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

Overige voorzieningen (Leegstand)

	(x € 1.000)	<u>2015</u>	<u>2014</u>
Stand per 1 januari		898	1.777
Onttrekking		-898	-889
Toevoeging		0	10
Stand per 31 december		<u>0</u>	<u>898</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 vrijgevallen.

Overige voorzieningen (Jubilea)

	(x € 1.000)	<u>2015</u>	<u>2014</u>
Stand per 1 januari		124	113
Onttrekking		-29	-19
Toevoeging		50	30
Stand per 31 december		<u>145</u>	<u>124</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)	<u>2015</u>	<u>2014</u>
Stand per 1 januari		0	0
Dotatie		4.170	
Onttrekking		-70	0
Stand per 31 december		<u>4.100</u>	<u>0</u>
kortlopende schuld		417	0
langlopende schuld		3.683	0

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)	<u>2015</u>	<u>2014</u>
Lonen en salarissen	1.298	1.341
Nog te betalen posten	1.205	1.204
Vooruit ontvangen voorschotten	7.691	6.843
Betalingen onderweg	134	0
Overig	<u>454</u>	<u>-16</u>
Stand per 31 december	<u>10.782</u>	<u>9.372</u>

2.8 NIET UIT DE BALANS BLIJKENDE VERPLICHTINGEN

Huur- en licentieverplichtingen

Voor de huidige locatie is de huurverplichting (inclusief servicekosten) in 2015 € 1,7 miljoen op jaarbasis. Het contract eindigt op 30 november 2025.

Voor licenties van Microsoft en Oracle bestaat een verplichting van € 311 duizend per jaar. De licenties hebben een looptijd korter dan een jaar.

Leaseverplichtingen

De totale leaseverplichting ultimo 2015 -voor de komende vijf jaren- met betrekking tot auto's bedraagt € 453 duizend. De verplichting voor 2016 bedraagt € 194 duizend.

Bankgarantie

SRK heeft een bankgarantie 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 2015 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.

Overige opbrengsten

(x € 1.000)	<u>2015</u>	<u>2014</u>
Buitengerechtigde kosten	4.343	3.788
Bijzondere baten	0	355
Overige opbrengsten	<u>4.343</u>	<u>4.143</u>

3.3 PERSONEELSKOSTEN

	(x € 1.000)	2015	2014
Lonen en salarissen		19.351	17.963
Sociale lasten		2.406	2.321
Pensioenlasten		2.955	3.826
Uitzendbureaus en Uitbestede dossiers		3.665	2.622
Overige personeelskosten		2.153	2.560
Totaal personeelskosten		<u>30.530</u>	<u>29.292</u>

Gemiddeld aantal werknemers

Gedurende 2015 waren gemiddeld 311 werknemers (fte) in dienst van de Stichting omgerekend naar een volledig dienstverband (2014: 296). Per ultimo 2015 bedraagt dit aantal 312.

Gemiddeld aantal FTE

	2015	2014
Directie	4,0	3,5
Staf	36,2	36,1
Rechtshulp	271,1	256,7
Totaal	<u>311,3</u>	<u>296,3</u>

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 Leden verzekeraars.

	(x € 1.000)	2015	2014
Overige bedrijfskosten		6.540	6.190
Specifieke kosten		10.275	9.900
Totale bedrijfskosten		<u>16.815</u>	<u>16.090</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 € 39.718.

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

	2015	2014
Onderzoek van de jaarrekening	98.775	49.193
Adviesdiensten op fiscaal terrein	5.152	0
Andere niet-controlediensten	4.494	6.047
Totaal	<u>108.421</u>	<u>55.240</u>

3.5 VASTSTELLING EN ACCORDERING DATUM

De voorgaande jaarrekening is door de directie vastgesteld per 23 maart 2016 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 (tot 1 april 2015)

mw. mr. N. de Geus (vanaf 25 juni 2015)

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 Finance en ICT

mr. P. Hoogenberg, Directeur Rechtshulp

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

mw. G. Gesink, Directeur Commercie

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.

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

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

Verenigde Assurantiebedrijven Nederland N.V. - Rijswijk

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

Ondernemingsraad (situatie per 1 januari 2016)

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

mr. E.J.M. Lorié, vicevoorzitter

mw. mr. E. van der Heijden, lid

mw. drs. J.L. Coster LL.B., lid

mw. mr. J.M.H. Devis, lid

mw. mr. R.C.M. Klatten, lid

mw. mr. S. Pershad, lid

P.M. Snoek, lid

mw. mr. S.R. Veerman, lid

mw. mr. G. van Leeuwen, ambtelijk secretaris