

PERSPECTIEF

VAN EN VOOR SOCIAAL ADVOCATEN



De waarde van sociale media

voor sociale advocatuur volgens Esmée Verschuren van Legal Sharks

p.10

De lappendeken van digitale tools

van Jeroen Maas van Delissen Martens

p.11

Sneller, beter en veiliger

bij Van Doorn & advocaten

p.17

Raad voor Rechtsbijstand

INHOUDS OPGAVE

03 _ **Waarom deze krant?**
Column Irene Nijboer

04 _ **De uitdagingen van de sociale advocaat**
Wat zien Irene Nijboer en Sanne van Oers als grootste uitdagingen voor de sociale advocatuur?

05 _ **Project Perspectief tot nu toe**
In Project Perspectief hebben wij knelpunten uit het werkveld geanalyseerd en samen met sociaal advocaten bruikbare tools en toekomstbestendige werkprocessen verkend.

06 _ **Digitale innovatie van de (sociale) advocatuur**
Digitale innovatie van de advocatuur is een noodzaak om toekomstbestendig te blijven. Dat geldt misschien nog wel in grotere mate voor de sociale advocatuur.

07 _ **Artificial Intelligence: een vloek of een zegen?**
De Law Society voorspelt dat het juridische beroep grotendeels vervangen wordt door kunstmatige intelligentie (AI).

09 _ **Het effect van LinkedIn**
Jolande ter Avest schrijft blogs op LinkedIn, die ontzettend goed gelezen worden. Hoe is dat zo gekomen?

10 _ **Een jong perspectief op sociale advocatuur**
Om jongeren te inspireren voor de sociale advocatuur, deelt Esmée Verschuren haar ervaringen op de sociale media.

11 _ **Veel laaghangend fruit voor de sociaal advocaat**
Jeroen Maas neemt ons mee in de tools die hem in zijn dagelijkse praktijk het meeste helpen om efficiënter te werken.

12 _ **Alles in één systeem**
Advocatenkantoor Het Wetshuys ging in 2015 van het ene op het andere moment volledig digitaal.

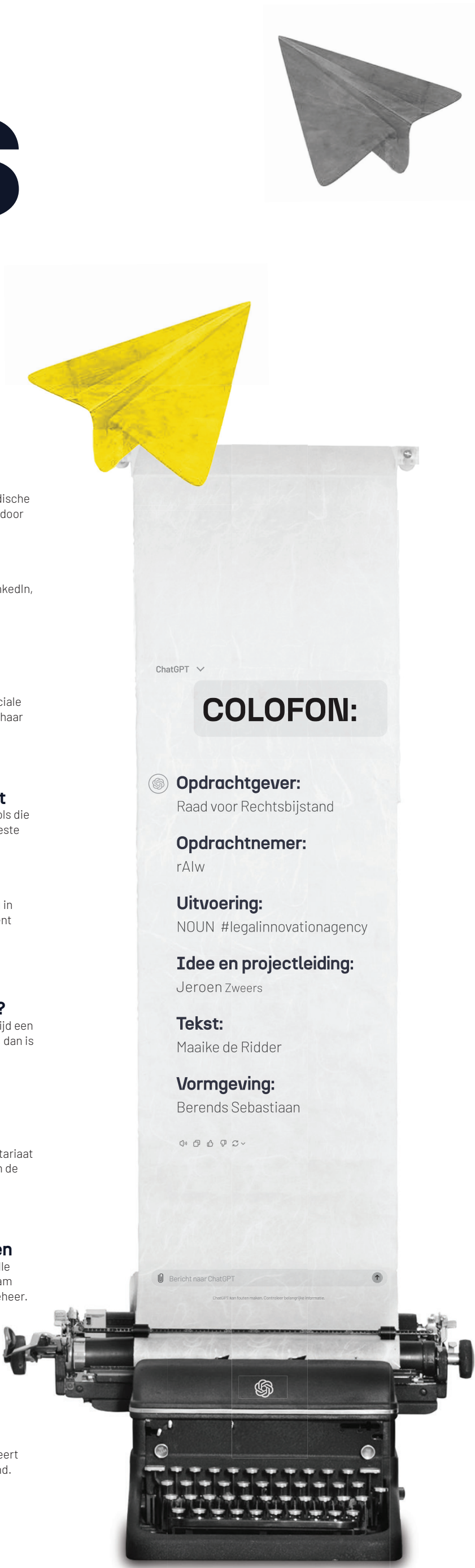
14 _ **Wat leren we van medische professionals?**
Als er één sector is die de afgelopen tijd een digitaliseringslag heeft doorgemaakt, dan is het wel de medische sector.

16 _ **Wat leren we van het notariaat?**
Volgens notaris Jean-Paul Bolhaar is de versnelde digitalisering van het notariaat in gang gezet na de financiële crisis in de jaren 2008 en 2009.

17 _ **Sneller, beter en veiliger werken en communiceren**
Bas Vlieger nam in 2017 afstand van alle papieren dossiers en ging met zijn team volledig over naar digitaal bestandsbeheer.

18 _ **Bijblijven?**
Wilt u bijblijven met de digitale ontwikkelingen in de advocatuur?

19 _ **Project Perspectief komt naar u toe!**
De Raad voor Rechtsbijstand organiseert Perspectief Workshops in het hele land.



COLOFON:

Opdrachtgever:
Raad voor Rechtsbijstand

Opdrachtnemer:
rAlw

Uitvoering:
NOUN #legalinnovationagency

Idee en projectleiding:
Jeroen Zweers

Tekst:
Maaike de Ridder

Vormgeving:
Berends Sebastiaan

WAAROM DEZE KRANT?



Irene Nijboer
Algemeen directeur/
bestuurder van de Raad voor Rechtsbijstand

COLUMN

De sociale advocatuur staat onder druk. De noodzaak voor rechtsbijstand is onverminderd hoog, terwijl de beroepsgroep sociaal advocaten slinkt. Als Raad voor Rechtsbijstand monitoren we aanbod en vraag van gesubsidieerde rechtsbijstand en signaleren we aan politiek en het ministerie. Samen met sociaal advocaten en partners uit de keten dragen we bij aan verbeteringen voor de sociaal advocatuur.

Een van de ideeën die na een enquête onder sociaal advocaten naar boven kwam, was het helpen bij de wens van de advocatuur om toekomstbestendige werkprocessen te hebben in de sociale advocatenpraktijk. Uit de enquête blijkt dat veel advocatenpraktijken nog niet optimaal profiteren van de kansen die digitalisering biedt. Veelal omdat zij niet bekend zijn met digitale technologie, geen tijd hebben om zich erin te verdiepen en ze nu eenmaal gewend zijn te werken zoals ze dat al jaren doen.

Daarom zijn we samen met de sociale advocatuur en ketenpartners gestart met Project Perspectief: een initiatief waarin we met en voor de sociaal advocatuur concrete verbeteringen voor de werkprocessen van sociaal advocaten ontwikkelen en delen. Verbeteringen waarmee het werk makkelijker en efficiënter wordt.

Met deze papieren krant, een knipoog naar het analoge verleden, willen we u informeren over de acties die we op dit terrein doen en we hopen dat er onderdelen bij zitten waarbij u zich wilt aansluiten of waarvan u wilt kennisnemen om wellicht toe te passen in uw eigen praktijk.

DE UITDAGINGEN VAN DE SOCIAAL ADVOCaat

"Digitale tools kunnen je het werk gemakkelijker maken, zonder de menselijke maat uit het oog te verliezen."

KENNIS DELEN



Irene Nijboer
Algemeen directeur/
bestuurder van de Raad voor
Rechtsbijstand

Irene Nijboer is sinds 2020 directeur/
bestuurder van de Raad voor Rechtsbijstand.
In deze rol is zij verantwoordelijk voor de
verbinding van de Raad met het ministerie
van Justitie en Veiligheid en geeft zij onder
andere signalen af aan het ministerie over
knelpunten in de uitvoering en hardheden
in wetgeving, zoals zelfredzaamheid.
Ook werkt ze samen met het ministerie en
de ketenpartners aan een duurzaam stelsel
voor de sociale advocatuur.



Sanne van Oers
Algemeen deken van de
Nederlandse orde van
advocaten (NOvA), advocaat /
partner Van Schie advocaten
Foto door Linda Verweij

Sanne van Oers, sinds 1 september 2024
algemeen deken van de Nederlandse
orde van advocaten (NOvA), is 21 jaar
sociaal advocaat. Zij is partner bij
Van Schie advocaten, een kantoor
dat zich vooral bezighoudt met
toevoegingszaken. Sanne richt zich
op jeugdrecht en psychiatrisch
patiëntenrecht. In 2022 trad zij toe tot
de algemene raad van de NOvA met
als missie de toegang tot het recht te
verbeteren en een duurzame toekomst
voor de gesubsidieerde rechtsbijstand te
realiseren.

Wat zien jullie als grootste uitdagingen voor de sociale advocatuur?

Sanne: "We zien te weinig instroom in de sector van afgestudeerde rechtenstudenten en te veel uitstroom van sociaal advocaten die besluiten iets anders te gaan doen. Daar komt bij dat veel van de huidige sociaal advocaten op leeftijd zijn en binnenkort gaan genieten van hun pensioen. We hebben al een tekort aan sociaal advocaten, maar dat tekort wordt dus nog groter."

Er zijn verschillende redenen aan te wijzen voor dit tekort. Een gebrek aan financiële middelen is daarvan een heel belangrijke. Sanne: "De vergoedingen in de sector zijn heel beperkt, terwijl het leven alsmaar duurder wordt. Wij maken ons al jaren hard voor een betere beloning, maar de beloning is nog altijd niet op het niveau waar het moet zijn." Er wordt achter de schermen gewerkt aan een herijking van de vergoedingen voor gesubsidieerde rechtsbijstand door de tweede commissie Van der Meer, ingesteld door oud-minister Weerwind. Irene is lid van de commissie: "De commissie komt in de loop van 2025 met aanbevelingen voor het realiseren van een duurzaam stelsel. Als het kabinet de aanbevelingen overneemt, kan er een mooie stap richting duurzaamheid gezet worden, waarmee in ieder geval het vak kan concurreren met bijvoorbeeld juristen bij de rijksoverheid." Volgens Sanne is de beperkte beloning de grootste reden voor het afhaken van sociaal advocaten. Ze komen er niet mee uit en kunnen in een commerciële praktijk veel meer verdienen. "Ontzettend zonde, want het is zo'n mooi vak!" Irene vult aan: "Ik denk dat dat ook te weinig bekend is onder de rechtenstudenten, dat het zo'n mooi vak is. Dat het überhaupt een keuze is, trouwens. Er is maar weinig aandacht voor de sociale advocatuur in de opleiding." Sanne bevestigt dit: "Gelukkig worden er nu steeds meer gastcolleges verzorgd in de opleidingen, die geef ik zelf ook."

Digitale sociaal advocaat?

Een betere beloning en meer bekendheid van het vak is niet het enige dat speelt. De sector blijft achter op het gebied van digitalisering. De analoge werkwijzen zijn vaak inefficiënt en sluiten bovendien niet aan op de steeds meer gedigitaliseerde werkwijzen van partners, overheidsinstanties en cliënten. De achterblijvende digitale transitie is te verklaren. Veel sociaal advocaten zijn eenpitters geworden, om de kosten zo laag mogelijk te kunnen houden. Het nadeel is dat je in



je eentje niet veel financiële ruimte hebt om te investeren in nieuwe technologie. Bovendien heb je geen ondersteunende diensten, zoals een praktijkmanager of secretariaat, die zich kunnen verdiepen in het optimaliseren van workflows. Er wordt dus geen ruimte ervaren voor vernieuwing. "Dat baart me wel zorgen," zegt Sanne. "We hoeven echt niet allemaal state-of-the-art technologie in te zetten, maar het is natuurlijk wel belangrijk dat we als sociale advocatuur blijven. We moeten voor rechtzoekenden een omgeving realiseren waarin ze gemakkelijk toegang hebben tot het recht en afgestudeerde studenten moeten we een uitdagende omgeving bieden waarin ze op eigentijdse wijze kunnen werken. De samenleving digitaliseert en verwacht dat ook van ons."

Irene vult aan: "En dat hoeft helemaal niet te betekenen dat we de menselijke kant van het vak verliezen. Digitale tools kunnen je het werk veel gemakkelijker maken, zonder de menselijke maat uit het oog te verliezen. Dus kijk vooral ook naar hoe je het zelf hebt geregeld in je praktijk: hoe beheer je je dossiers, hoe schrijf je je tijd en zoek je in dossiers? En welke tools kunnen je helpen om dit sneller en beter te doen? Door anders te gaan werken, krijg je meer overzicht en kun je mogelijk tijd besparen."

Samen kunnen we meer

Zowel de Raad voor Rechtsbijstand als de NOvA zetten zich in om advocatenpraktijken te helpen een digitaliseringslag te maken. Irene: "Er is veel te winnen door kennis met elkaar te delen. Iedereen loopt tegen dezelfde vraagstukken aan. Er zijn inmiddels

al veel oplossingen bedacht en ontwikkeld. Wij willen deze oplossingen bekendmaken binnen de sector, zodat iedere advocaat zelf kan bekijken of deze oplossing ook bij hem of haar past. Denk aan hoe je gemakkelijk

"De samenleving digitaliseert en verwacht dat ook van ons."

documenten kunt uploaden, hoe je rechtzoekenden werft via sociale media, en welke programma's er allemaal beschikbaar zijn. Zo hoeft niet iedereen het wiel opnieuw uit te vinden." De Raad voor Rechtsbijstand gaat vanuit het Project Perspectief workshops digitalisering in het hele land aanbieden, een kennisbank ontwikkelen met aanbevelen digitale tools en heeft online kenniskringen opgezet. Ook de NOvA onderneemt verschillende initiatieven. Zo is het project 'Sociaal Advocatenkantoor van de toekomst' gestart, waarin samen met de Raad wordt onderzocht welke kantoormodellen bij het toekomstig sociaal advocatenkantoor passen. Hierin worden ook de kansen van innovatie en digitalisering meegenomen. Ook heeft de NOvA een innovatie-ontbijtsessie georganiseerd waarin kennis tussen advocaten werd gedeeld. Er is tevens een projectgroep Digitalisering & AI ingesteld, die de NOvA gaat adviseren over voorlichting aan de balie over de onderwerpen innovatie en digitalisering, waaronder over de toepassing, kansen en risico's van AI.



PROJECT PERSPECTIEF TOT NU TOE



Door met inzet van digitale technologie werkprocessen van sociaal advocaten te vereenvoudigen en te optimaliseren, kunnen zij hun werk anders inrichten en wordt de toegankelijkheid van rechtsbijstand voor rechtzoekenden verhoogd. In Project Perspectief hebben wij knelpunten uit het werkveld geanalyseerd en samen met sociaal advocaten bruikbare tools en toekomstbestendige werkprocessen verkend.

De aanpak

Onder begeleiding van een team legal innovators, aangestuurd door Jeroen Zweers van NOvA, is onderzoek gedaan naar mogelijke verbeteringen in werkprocessen bij sociaal advocatenkantoren. Na een oproep aan kantoren om vanuit de praktijk mee te denken en werken, heeft een uitgebreide interviewronde plaatsgevonden bij 11 kantoren. In de interviews zijn knelpunten, maar ook oplossingen opgehaald en gaven de experts direct advies op maat.

Vervolgens zijn in een workshop met alle deelnemende kantoren kansen voor verbetering geïdentificeerd. Tijdens de workshop zijn de kantoren geïnspireerd om werkwijzen, knelpunten en ideeën met elkaar uit te wisselen. Zo presenteerde onder andere Jeroen Maas, migratie-advocaat, hoe hij projecttools inzet om zijn praktijk overzichtelijker te maken (lees zijn verhaal op pagina 11).

De deelnemende kantoren zijn met elkaar in gesprek gegaan over innovatieve oplossingen voor de sector, om gezamenlijk een beleidsadvies voor de Raad voor Rechtsbijstand te formuleren. Omdat de advocaten niet gewend zijn om op deze manier naar hun werk en de sector te kijken, is een speciaal spel ontwikkeld waarmee zij hun 'comfort zone' kwamen. Dit heeft ertoe geleid dat advocaten op een heel andere manier bij het beleidsadvies werden betrokken.

De opbrengst

Op vier thema's, waarop de advocaten de meeste knelpunten ervaren, zijn adviezen geformuleerd.

Thema 1:

Communicatie: "Hoe communiceer ik beter en efficiënter met mijn cliënt?"

Er is behoefte om beter en efficiënter te kunnen communiceren met cliënten. Kantoren zoeken oplossingen om antwoorden te standaardiseren, communicatie uit te besteden en/of WhatsApp communicatie te integreren in cliëntendossiers.

Ook is er behoefte aan kennis, vaardigheden en tools om potentiële cliënten te kunnen bereiken. Hoe kun je sociale media en andere digitale platformen inzetten om rechtzoekenden aan te spreken. Hoe kun je een betere balans creëren door zowel commerciële zaken als toevoegingszaken aan te trekken?

Thema 2:

Training: "Hoe zorg ik dat ik digitaal vaardiger word?"

Sociaal advocaten ervaren een gebrek aan digitale kennis en vaardigheden. Dit is niet verwonderlijk, aangezien hier in de rechtenopleiding weinig tot geen aandacht voor was. De behoefte aan nieuwe vaardigheden loopt uiteen van efficiënt gebruik van Office tot de inzet van software voor een efficiënte praktijk. Een extra knelpunt wordt ervaren door een sterke focus in de sector op het trainen van vakinhoudelijke vaardigheden. Er is veel minder opleidingsaanbod voor niet-vakinhoudelijke vaardigheden, waar PO punten aan worden toegekend.

Thema 3:

Kennisdeling: "Hoe kan ik beter kennisdelen met andere advocaten?"

Sociaal advocaten ervaren een knelpunt in het up-to-date blijven in vakkennis. Inkoop via uitgever is kostbaar. Kantoren staan open voor onderlinge kennisdeling tussen kantoren, maar weten niet hoe ze dit kunnen organiseren.

Thema 4:

Proces: "Hoe kan ik mijn praktijk efficiënter indelen?"

Er is behoefte aan slimme software die niet te duur is in aanschaf en gemakkelijk is in gebruik, waarmee advocaten de productiviteit van hun praktijk kunnen verhogen. Denk hierbij aan software voor documentenbeheer, voor automatisering van standaarddocumenten, voor dossiermanagement en voor agenda-beheer. Ook willen advocaten een betere afstemming tussen en/of integratie van de software-oplossingen zodat data-overdracht mogelijk is en is er behoefte aan gezamenlijke automatisering van veel gebruikte modellen en templates voor algemeen gebruik in de kantoorpraktijk.

Ook (overheids)platformen zoals Mijn RvR, Mijn Rechtspraak en het platform van de IND kunnen volgens de advocaten efficiënter werken. Dossiers zijn niet compleet, er is geen signalering bij wijzigingen, er is geen koppeling naar bestaande software zoals Basenet, formulieren zijn weinig 'intelligent', ondertekening met Ziver is moeizaam, en er is nog teveel papieren post. Digitale platformen zoals die van Rechtspraak, Raad voor Rechtsbijstand en het OM zouden ook beter moeten aansluiten op de praktijkvoeringssystemen van advocaten.

En nu verder!

Voor deze ervaren knelpunten zijn gezamenlijk adviezen opgesteld aan de Raad voor Rechtsbijstand. De Raad heeft deze waardevolle input zeer ter harte genomen en is aan de slag gegaan met het oppakken van de adviezen. Deze krant is de eerste stap, gebaseerd op het advies om kennisdeling tussen advocaten te stimuleren.

Hierna volgen workshops digitalisering in het hele land, om de digitale kennis en vaardigheden van sociaal advocaten te verhogen. Achterin deze krant leest u hier meer over. Ook wordt gewerkt aan een kennisbank waarin gemakkelijk toegankelijke technologische oplossingen voor de sociale advocatuur worden aanbevolen per onderwerp.



Door Jeroen Zweers.

DIGITALE INNOVATIE VAN DE (SOCIALE) ADVOCATUUR

Digitalisering verwijst naar het proces van het omzetten van analoge informatie en processen naar digitale formaten en systemen.

Het houdt in dat fysieke documenten, handmatige processen en traditionele communicatie worden getransformeerd naar digitale vormen, waardoor ze makkelijker kunnen worden opgeslagen, bewerkt en gedeeld. Digitale innovatie omvat niet alleen het creëren van digitale kopieën van analoge informatie, maar ook het implementeren van technologieën en systemen die efficiënter werken en nieuwe mogelijkheden bieden voor data-analyse, automatisering en communicatie.

Digitale innovatie van de advocatuur is een noodzaak om toekomstbestendig te blijven. Dat geldt misschien nog wel in grotere mate voor de sociale advocatuur, die steeds minder toegankelijk is voor de mensen die het zo hard nodig hebben. Digitalisering kan deze toegang sterk verbeteren door het werk efficiënter te maken.

“Digitale innovatie van de advocatuur is een noodzaak om toekomstbestendig te blijven.”

Door gebruik te maken van digitale oplossingen kunnen advocatenkantoren hun werkprocessen stroomlijnen. Documenten kunnen sneller worden opgesteld en bewerkt met behulp van sjablonen en automatische invulformulieren. Dit bespaart tijd en vermindert de kans op menselijke fouten. Digitalisering maakt het ook eenvoudiger om juridische documenten en dossiers op te slaan en op te vragen. Opslag van documenten in de 'cloud' en geavanceerde zoekfuncties zorgen ervoor dat advocaten snel toegang hebben tot de benodigde informatie, ongeacht hun locatie. Met digitale communicatiemiddelen zoals videoconferenties, chatbots en online portals kunnen advocaten makkelijker en effectiever communiceren met hun cliënten. Digitalisering kan leiden tot de ontwikkeling van nieuwe juridische diensten, zoals online

geschillenbeslechting en virtuele rechtszittingen. Hiermee bieden advocaten niet alleen een betere service, het kost ze ook minder tijd. De besparing in tijd maakt het voor hen mogelijk de diensten te leveren voor de lagere vergoeding van gesubsidieerde rechtsbijstand. Dit kan de toegang tot het recht vergemakkelijken, vooral voor mensen die anders geen toegang zouden hebben.

“Er wordt te weinig urgentiegevoel ervaren.”

De digitalisering en technologische innovaties in de juridische sector komen echter maar langzaam van de grond. Hoewel de mogelijkheden eindeloos zijn en in de afgelopen jaren veel startups zijn ontstaan die innovaties voor de sector ontwikkelen, lijkt de beroepsgroep advocaten zelf achter te blijven. Er wordt te weinig urgentiegevoel ervaren. Dit is wel te verklaren: vooral grotere advocatenkantoren doen het financieel goed en zijn succesvol, dus waarom zouden ze het anders doen? Ook heerst er een behoorlijke koudwatervrees in de sector: het blijkt lastig om oude werkpatronen los te laten en te vertrouwen op het onbekende, zeker voor een beroepsgroep die erg risicomijdend is. En dan is er nog het onterecht heersende beeld bij advocaten dat digitale innovatie duur en moeilijk is. De wens om te digitaliseren zal daarom in eerste instantie niet vanuit de beroepsgroep zelf komen. Maar de maatschappij en de klant gaan deze wel afdwingen. Zij eisen steeds meer, snellere en technologisch ondersteunde oplossingen. En als je deze niet kunt bieden, word je straks voorbijgestreefd door de aanbieders die dat wel kunnen.

Zonder bereidheid om het anders te doen, gaat er niets veranderen. Terwijl de nood hoog is. De markt wendt zich steeds vaker tot andere dienstverleners en hulpbronnen. In dit digitale tijdperk onderscheiden advocaten zich niet meer door hun kennis, maar door hun strategie en aanpak. Dat vraagt om een andere cultuur en andere vaardigheden van de advocaat. De blik moet naar buiten, de (toekomstige) cliënt moet centraal worden gesteld. En digitalisering vormt daar een onmisbaar middel toe.

ChatGPT

Wordt er te weinig urgentie ervaren om digitaal te innoveren binnen de sociale advocatuur?



Ja, er lijkt een gebrek aan urgentie te zijn om digitaal te innoveren binnen de sociale advocatuur. Hoewel er zeker stappen worden gezet, worden deze vaak traag doorgevoerd, en de volle potentie van digitale innovatie lijkt nog niet te zijn gerealiseerd. Dit gebrek aan urgentie komt door verschillende factoren:

1. Beperkte middelen en financiering

De sociale advocatuur werkt vaak met krappe budgetten en beperkte middelen. Innovatie vereist investeringen in technologie, training en infrastructuur, maar deze investeringen worden niet altijd als prioriteit gezien. Veel sociaal advocatenkantoren kampen met hoge werkdruk en een gebrek aan financiering, wat hen belemmert om tijd en geld te besteden aan nieuwe technologische oplossingen.

2. Conservatieve beroeps cultuur

De advocatuur is van oudsher een conservatieve sector, waarin traditionele werkwijzen en persoonlijk contact centraal staan. Veel advocaten zijn terughoudend om over te stappen op digitale oplossingen, uit angst dat dit de kwaliteit van hun dienstverlening zou verminderen of dat hun werkwijze te veel zou veranderen. Dit is deels cultureel: er is vaak een grotere nadruk op het handhaven van bestaande processen in plaats van actief op zoek te gaan naar innovaties.

3. Gebrek aan digitale vaardigheden

Veel sociaal advocaten hebben een achtergrond waarin technologie en digitalisering niet centraal stonden. Er is dus soms een gebrek aan digitale vaardigheden, waardoor de overstap naar innovatieve oplossingen als complex of onnodig wordt ervaren. Dit zorgt ervoor dat advocaten niet snel geneigd zijn om nieuwe technologieën in te voeren in hun dagelijkse werkpraktijk, vooral als er weinig ondersteuning is.

4. Wet- en regelgeving

De wet- en regelgeving rond privacy, gegevensbescherming (zoals de AVG) en vertrouwelijkheid is streng in de juridische sector, en dat geldt zeker voor de sociale advocatuur, waar cliënten vaak met gevoelige persoonlijke kwesties te maken hebben. Dit kan ervoor zorgen dat kantoren terughoudend zijn in het adopteren van digitale oplossingen, uit angst voor mogelijke datalekken of juridische complicaties. De zorgen rond privacy kunnen innovatie dus vertragen.

5. Onderwaardering van de voordelen van technologie

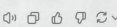
Een ander punt is dat de voordelen van digitale innovatie soms worden onderschat. De perceptie kan zijn dat technologie slechts marginaal bijdraagt aan de verbetering van de dienstverlening of het verlagen van werkdruk, terwijl er in werkelijkheid grote kansen liggen voor efficiëntieverbetering en het vergroten van de toegankelijkheid van juridische diensten. Zonder duidelijke successen of voorbeelden waaruit blijkt hoe waardevol deze innovaties zijn, voelen advocatenkantoren minder urgentie om hierin te investeren.

6. Druk van dagelijkse praktijk

Veel sociaal advocaten ervaren een constante druk van lopende zaken en urgente cliëntproblemen. Dit maakt het moeilijk om tijd vrij te maken voor strategische planning en innovatie. Het resultaat is dat digitale transformatie wordt gezien als iets voor 'later', wanneer er meer tijd en ruimte is om veranderingen door te voeren. Deze situatie houdt de sector echter gevangen in een vicieuze cirkel van urgentie, waar de focus op innovatie steeds wordt uitgesteld.

Conclusie

Hoewel er een duidelijke behoefte is aan digitale innovatie in de sociale advocatuur, wordt de urgentie daarvan vaak onvoldoende gevoeld. De combinatie van beperkte middelen, conservatieve werkwijzen, en een sterke nadruk op de dagelijkse praktijk zorgt ervoor dat innovatie minder snel van de grond komt. Om dit te doorbreken, zijn meer investeringen, opleiding en een cultureel omzet nodig, zodat de voordelen van digitalisering – zoals betere toegang tot rechtsbijstand en efficiëntere processen – volledig benut kunnen worden.



Bericht naar ChatGPT

ChatGPT: Een futuristisch, interactief, digitaal, intelligent systeem.

ARTIFICIAL INTELLIGENCE: EEN VLOEK OF EEN ZEGEN?

Volgens de Law Society, de beroepsorganisatie voor advocaten in Engeland en Wales, heeft in 2030 iedereen een gratis advocaat tot zijn beschikking.

De organisatie voorspelt dat het juridische beroep grotendeels vervangen wordt door kunstmatige intelligentie (AI) en self-service. Mensen hebben straks geen live advocaat meer nodig, want de digitale robotjurist kan via slimme algoritmes alle vragen online beantwoorden. Het aantal benodigde advocaten in Engeland zal in 2050 tot wel 50% afnemen.

Neemt AI de mens over?

AI neemt de mens over, hoor ik al een jaar of tien als dreigement op ons afkomen. Ik ben echter van mening dat het zo'n vaart niet loopt. De Nederlandse realiteit is dat pas de afgelopen 2,5 jaar langzaam startups ontstaan die daadwerkelijk AI in de juridische sector toepassen. Geen van deze startups zet AI in om de advocaat te vervangen. De menselijke verbinding blijft van essentieel belang in het adviseren en bijstaan van cliënten. Zo'n 15 jaar geleden werd voor medisch specialisten eenzelfde scenario geschetst, waarbij digitale supercomputer Dr. Watson van IBM ons met AI online zou begeleiden in zorg en gezondheid. En ja, inmiddels is technologie niet meer weg te denken uit de medische wereld, zoals verderop in deze krant is te lezen.

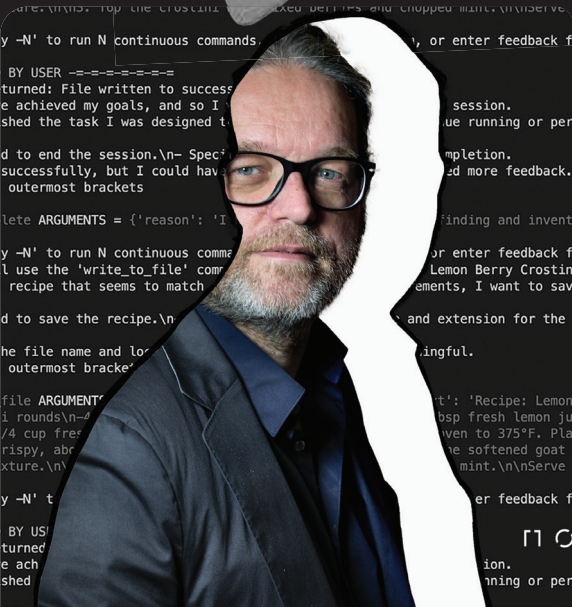
Er wordt volop zorgtechnologie ingezet om de vitale functies van patiënten op afstand te monitoren. AI wordt ingezet om aan de hand van gezondheidsdata ziekteverloop te voorspellen en patiënten worden zelfs door robots geopereerd,

die dit beter kunnen dan menselijke operateurs. Maar de technologie heeft de dokter of de verpleegkundige allerminst vervangen. Sterker nog, we hebben drastisch behoefte aan meer medische professionals! Technologie wordt in de zorg ingezet om de zorgprofessional te ondersteunen, zijn of haar werk gemakkelijker, efficiënter en patiëntvriendelijker te maken. Ditzelfde pad zal de advocatuur belopen. De startups die nu ontstaan, zetten technologie en AI in om waarde toe te voegen aan de algemene praktijk van de advocaat. Kijk bijvoorbeeld naar Nederlandse startups zoals Bluetick of de Belgische startup Henchman die AI inzetten om hun praktijk beter en efficiënter te voeren. Technologie creëert geen robotadvocaat, maar een 'augmented' advocaat. Het geeft de advocaat de tools en de ruimte om zijn cliënten beter van dienst te zijn.

Automatiseren van routinematig werk

Het werk van de advocaat verandert wel, daar ben ik van overtuigd. AI gaat zeker helpen om routinematig en eenvoudig juridisch advies te automatiseren. Dat moet ook wel. Door onder andere de toenemende juridisering van de samenleving, zien we dat de druk op de sociale advocatuur toeneemt. Als we routinematig juridisch advies kunnen automatiseren, kunnen we voor een deel van de Nederlandse bevolking een toegankelijke oplossing bieden voor hun eenvoudige juridische vraagstukken.

De 'menselijke' advocaten zullen het druk hebben met de toenemende complexe en nieuwe rechtsgebieden die creativiteit vragen en waar een computer geen antwoord op heeft. De omgeving verandert snel en onvoorspelbaar. Dit vraagt om flexibele, wendbare ondernemingen, ook in de juridische sector. Technologie biedt ons de tools, die door advocaten bediend zullen worden.



OVER JEROEN ZWEERS

Jeroen heeft 25 jaar voor verschillende advocatenkantoren gewerkt, waaronder zeven jaar als Innovation Director bij Kennedy Van der Laan.

De afgelopen jaren hielp hij legal departments van grote internationale corporates zoals ABN Amro, Friesland Campina en Vodafone met hun digitale transformatie of het opzetten van Legal ops teams. Daarnaast is Jeroen initiatiefnemer van de eerste (Innovatie) consultancy entiteit Sync van een advocatenkantoor in Nederland en de 5e in Europa. Deze is helaas in 2019 op last van de toezichthouder gesloten.

In 2016 werd Jeroen uitgeroepen tot een van de European legal innovators of the year door de Engelse Financial Times. Daarbij was hij de eerste niet-jurist en Nederlander die deze erkenning kreeg. Hij is co-founder van Dutch Legal Tech en vicepresident van de European Legal Tech Association. Momenteel helpt hij met zijn bedrijf NOUN #TheLegalInnovationAgency juridische afdelingen en advocatenkantoren met hun innovatiestrategie. Ook is hij mede-eigenaar van LegalBrain, dat AI-tools ontwikkelt voor het juridische domein. Jeroen was ook projectleider voor de Orde van Vlaamse Balies om digitalisering van de Vlaamse 11.000 advocaten te bevorderen. En nu is hij met zijn bedrijf de drijvende kracht achter Project Perspectief.

LEGAL AI TOOL

DE WAARDE VAN TOOLS ALS CHATGPT

Met de introductie van ChatGPT eind 2022 heeft AI een behoorlijke opmars gemaakt. Ook in de juridische sector. ChatGPT is een voorbeeld van generatieve AI, een vorm van artificial intelligence die geautomatiseerd content creëert, op basis van verzoeken van gebruikers, zogenaemde 'prompts'. Met generatieve AI creëer je in een handomdraai samenvattingen of krijg je antwoorden op vragen.

De technologie heeft zich sinds 2022 razendsnel ontwikkeld en creëert nu ook afbeeldingen, video's en audiofragmenten. Inmiddels is generatieve AI niet meer weg te denken uit onze maatschappij. ChatGPT heeft zich, zeker voor de jongeren onder ons, ontwikkeld tot de nieuwe Google.

Ook in de juridische wereld is generatieve AI inmiddels alom aanwezig. Een mooi voorbeeld hiervan is de juridische tool Feitlijn.nl die jurisprudentie samenvat en in een tijdslijn zet. Steeds meer juristen zien in dat dit een ontwikkeling is waar je op aan MOET denken, wil je relevant blijven. AI is 'here to stay'. Maar wat kunnen wij er in de advocatuur mee? De eerlijkheid gebiedt te zeggen dat we dat echt nog aan het ontdekken zijn.

Want hoewel de ontwikkelingen snel gaan, het gebruik van AI is nog niet zonder gevaar. De universiteit van Stanford onderzoekt onlangs het zogenaemde 'hallucineren' van taalmodellen gebaseerd op generatieve AI. Met hallucineren wordt verwezen naar het

fenomeen dat generatieve AI taalmodellen de neiging hebben om onjuiste of misleidende informatie te genereren. Uit het onderzoek bleek dat ChatGPT bijvoorbeeld in 4 op de 10 antwoorden foutieve informatie geeft. Iets wat natuurlijk in de advocatuur ondenkbaar is. Specifieke juridische taalmodellen deden het iets beter. Practical Law van Lexis Nexis toonde in 17% van de antwoorden hallucinaties en Westlaw van Thomson Reuters in 33%. Zeker werk aan de winkel, zo stellen ook Lexis Nexis en Thomson Reuters, om de modellen verder te verbeteren.

Het probleem waar we in deze sector tegenaan lopen is dat de AI-tools te weinig toegang hebben tot jurisprudentie om betrouwbare data te genereren. Dat geldt ook voor de meeste juridische tools. Deze genereren data van de website rechtspraak.nl, maar daar wordt slechts 4% van alle uitspraken gepubliceerd. Dit biedt te weinig juridische context om betrouwbare uitspraken te doen. AI is net zo goed als wat je erin stopt, en dat is in het juridisch domein heel lastig, omdat niet alle data openbaar beschikbaar zijn. AI heeft nu eenmaal geen abonnement op Wolters Kluwer. Om generatieve AI echt van waarde te laten zijn in de advocatenpraktijk, moeten tools op maat worden ontwikkeld. Tools die hun uitspraken baseren op de data van de advocatenkantoren zelf, waarbij wordt voldaan aan alle voorwaarden en regelgeving zoals de AI act, beroepsregels en IT complianceregrads.

FEITLIJN:

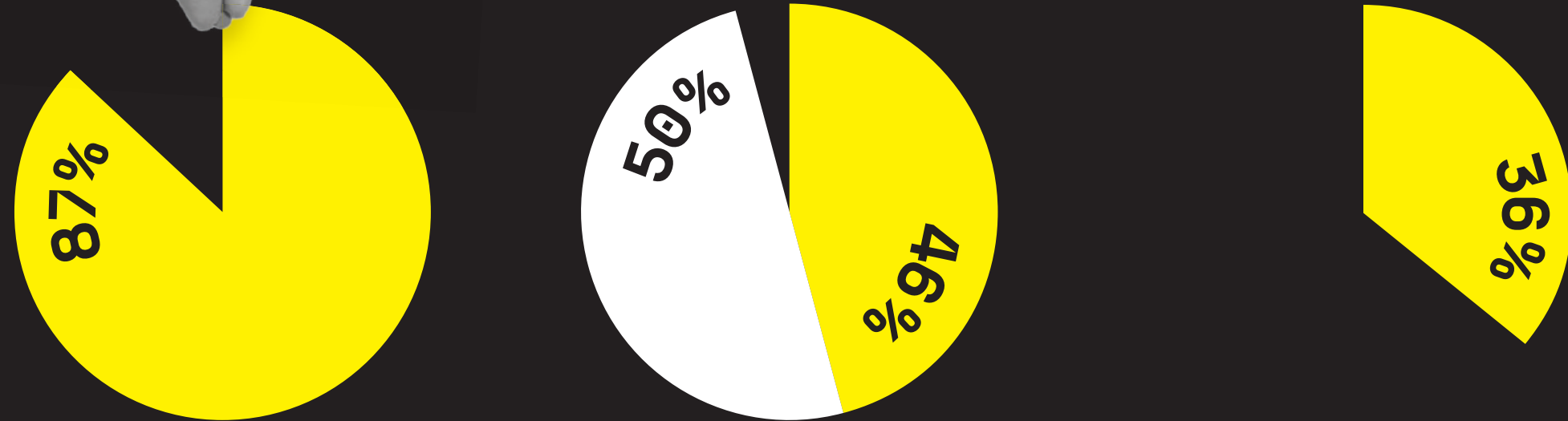
1993 CONTRACT

2014 NEW SHAREHOLDER

2020 DISPUTE

2023 LITIGATION

INZET VAN TECHNOLOGIE



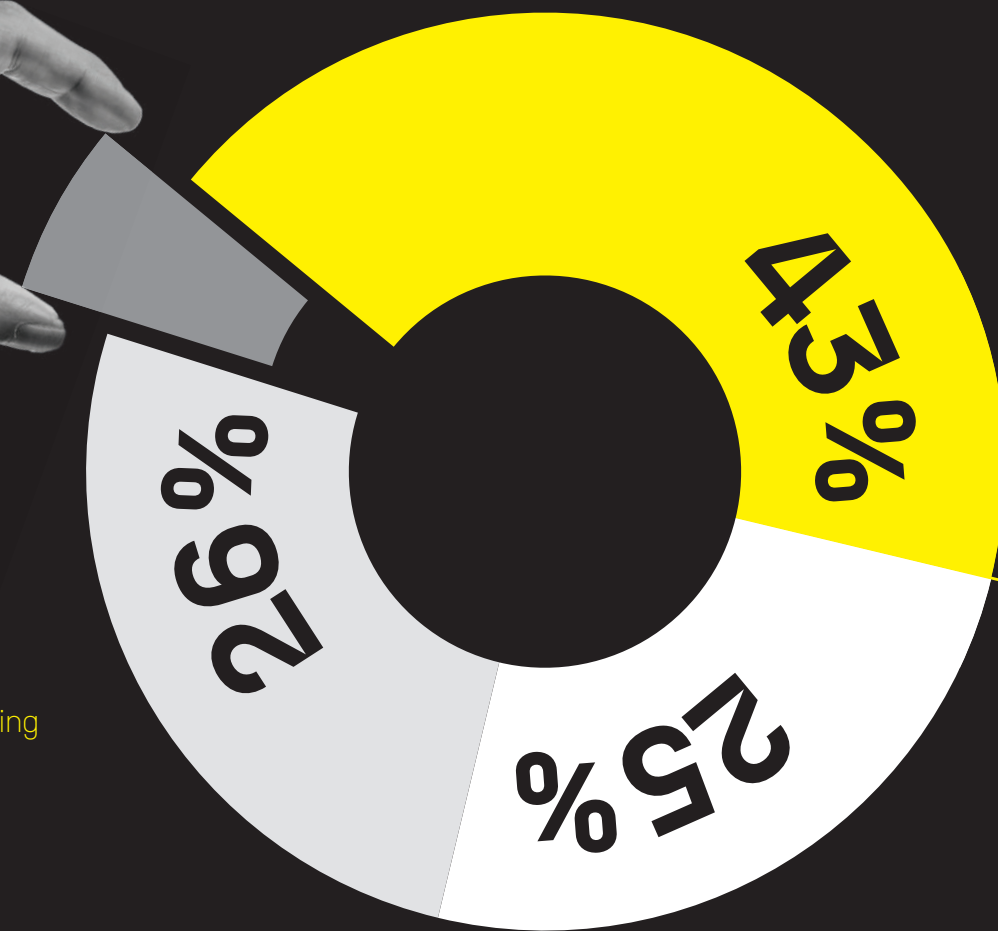
Bijna alle advocaten (87%) zeggen dat technologie hun dagelijkse werk heeft verbeterd

46% van de advocaten denkt volledig gebruik te maken van de mogelijkheden van technologie, 50% noemt zichzelf in transitie

36% van de advocaten vindt dat hij/zij te weinig kennis en vaardigheden heeft voor de inzet van technologie

Bron: The 2023 Wolters Kluwer Future Ready Lawyer Survey: Leading Change Report

GENERATIEVE AI



- 43% van de advocaten ziet generatieve AI als een kans
- 25% ziet het als een bedreiging
- 26% ziet het als zowel een kans als bedreiging

INTEGRATIE



73%

van de advocaten denkt generatieve AI in het werk te integreren in de komende 12 maanden

BEGRIJPEN



28%

zegt goed te begrijpen hoe AI werkt

Bron: The 2023 Wolters Kluwer Future Ready Lawyer Survey: Leading Change Report

HET EFFECT VAN LINKEDIN

Advocaat Jolande ter Avest schrijft blogs op LinkedIn, die ontzettend goed gelezen worden. Hoe is dat zo gekomen? "Ik ben helemaal niet technisch onderlegd," vertelt Jolande.

"Ik wist niets van Instagram of LinkedIn, en plaatste soms alleen een fotootje of tekstje op Facebook voor mijn nichtjes en neefjes. Ik vond sociale media vaak zonde van de tijd. Toen ik mijn eigen kantoor begon, vond ik het belangrijk zichtbaar te zijn. Iemand raadde mij aan om LinkedIn hiervoor te gebruiken. Toen ben ik me gaan verdiepen in LinkedIn en werd direct gegrepen. Ik las er verhalen over familierecht van ouders en instanties, waar ik me echt totaal niet in herkende. Dit vroeg om een tegenreactie, ik vond dat ik moest vertellen hoe het er echt aan toe gaat."

'Stukjes' met succes

Jolande plaatste een eerste bericht. Dat werd maar liefst meer dan 100.000 keer gelezen. Uit schrik haalde ze het bericht er weer af. "Blijkbaar vond men het interessant. Waarschijnlijk omdat ik uit mijn eigen emotie geschreven heb, zonder een blad voor de mond te nemen. Maar als mijn berichten zo'n groot bereik hadden, moest ik er wat beter over nadenken." Voor Jolande reden om in haar oude notities te duiken. Al jaren schreef ze, vaak na een zitting, haar ervaringen van zich af in de notities op haar telefoon. "Dat deed ik in mijn jeugd al, stukjes schrijven om dingen te verwerken." Op zolder vond ze in haar oude telefoons ruim 500 stukken tekst over persoonlijke ervaringen in de sociale advocatuur. Allemaal geschreven op momenten dat ze boos, verdrietig of juist enorm trots was.

Deze teksten ging ze publiceren op LinkedIn. Het sloeg aan. Ze ontving veel reacties. Inmiddels heeft ze ruim 12.000 volgers. "LinkedIn heeft mij in contact gebracht met heel veel mensen werkzaam in het recht of zoekend naar het recht. Mijn commerciële succes heb ik voor een groot deel te danken aan LinkedIn, het heeft me een ongebreidelde hoeveelheid aan klandizie opgeleverd. Dat betreft zowel betalende klanten als toevoegingszaken die via hulpverleners naar mij werden verwezen."

Personal branding

De verklaring van het succes van haar berichten vindt Jolande in haar oprechtheid. "Mensen geven aan te waarderen dat ik een reële voorstelling geef van wat er speelt. Ik plaats zowel positieve als negatieve ervaringen met de rechtspraak en het familierecht. Mijn teksten worden gezien als integer, zonder commerciële saus, en die authenticiteit stelt men op prijs. Daarnaast sluit ik aan bij de onderwerpen die leven in de samenleving en mensen herkennen zich daarin."

Jolande's advies is om je te specialiseren in een klein deel van een rechtsgebied, in haar geval de complexe echtscheidingen. "Door me alleen hierop te richten en hierover te schrijven, ben ik expert geworden op dat kleine gebied. Dat betekent dat ik gevraagd word als gastspreker op verschillende gelegenheden, maar ook dat ik door de vermogende en bekende Nederlanders word gevraagd om hen te vertegenwoordigen in de rechtszaal. LinkedIn heeft zo enorm bijgedragen aan mijn 'personal branding', zonder dat dat het doel was overigens. Ik had helemaal geen 'goals' gesteld, het ging min of meer per ongeluk."

Jolande roept iedereen op de koudwatervrees te overwinnen en sociale media te ontdekken. "Ik durfde in het begin ook niet goed, want wie ben ik nou? Wie zit er te wachten op mijn verhalen? Maar als je eenmaal die angst overwonnen hebt, zul je zien dat het leuk wordt en het je veel oplevert. Dat geldt voor alle digitale technologie om ons heen. Advocaten zullen deze moeten omarmen. Ik ben ook totaal niet technisch, maar ik kijk naar wat mijn werk gemakkelijker maakt. Om kwaliteit te kunnen blijven leveren in zo min mogelijk tijd, kunnen we niet anders."

"Mijn commerciële succes heb ik voor een groot deel te danken aan LinkedIn."



AI-tool 'Sjonnie' van Avest Advocaten

Bij Avest Advocaten bouwen de advocaten een eigen AI-tool, die ze de naam Sjonnie hebben gegeven. Sjonnie genereert met de inzet van ChatGPT automatisch (delen van) processtukken op grond van een aantal vaste criteria. "We doen dat op basis van een groot aantal processtukken die we zelf hebben geschreven (en waarover we

heel tevreden zijn). Het grootste deel van onze zaken over huiselijk geweld hebben dezelfde basis, al zijn de details steeds anders. Door Sjonnie een deel van het werk te laten doen, besparen we hopelijk op termijn veel tijd, waardoor het maken van processtukken voor cliënten en onszelf goedkoper worden."



Jolande ter Avest

Advocaat / Mediator bij

Avest Advocaten / Gastspreker /

Trainer / Redacteur Kennisbank

Familierecht

Connect

Message

JOLANDE TER AVEST

Jolande ter Avest, advocaat en mediator, is een veelgevraagd expert op het gebied van complexe echtscheidingen. Ze houdt zich daarnaast vooral bezig met huiselijk geweld en jeugdbescherming. Na 13 jaar aangesloten te zijn geweest bij een sociaal advocatenkantoor, begon ze in 2021 haar eigen kantoor, Avest Advocaten, dat zich uitsluitend richt op het familierecht en waar inmiddels drie advocaten werken.

EEN JONG PERSPECTIEF OP SOCIALE ADVOCATUUR

Esmée Verschuren is 25 jaar oud en nu anderhalf jaar werkzaam als advocaat. Esmée werkt bij Legal Sharks, een klein advocatenkantoor van vier advocaten, waarvan twee advocaat- stagiaires. Zo'n 90% van de zaken van Legal Sharks betreft toevoegingen.

Esmée koos heel bewust voor een carrière in de sociale advocatuur. Als jong meisje maakte ze onderdeel uit van de vechtscheiding van haar ouders. Hierbij werd ze geconfronteerd met het belang van een goede advocaat. Een advocaat die ook de belangen van het kind in zijn achterhoofd houdt. Omdat zij zichzelf niet gehoord voelde in het gehele proces, nam ze zich voor om voor andere kinderen het verschil te maken. De keuze voor de studie Rechtsgeleerdheid was dan ook vanzelfsprekend. Tijdens de studie werd haar liefde voor het familie- en jeugdrecht bevestigd. Omdat er in de collegezaal echter nauwelijks aandacht is voor deze expertises, en helemaal niet voor de sociale advocatuur, koos Esmée ervoor haar passie verder te ontdekken tijdens vrijwilligerswerk bij de Kinder- en Jongeren Rechtswinkel. Hier kon ze de mensen helpen die dat het hardst nodig hebben en vond Esmée definitief haar roeping.

“Ik ben ervan overtuigd dat de nieuwe generatie cliënten hun advocaat meer en meer beoordeelt op diens presentatie op de digitale en sociale media.”

Gedreven door haar eigen ervaringen en de confrontatie met het tekort aan sociaal advocaten, heeft Esmée zich ten doel gesteld jong talent warm te maken voor een loopbaan in de sociale advocatuur. Ze heeft ervaren dat de specialisatie geen aandacht krijgt tijdens de studie, waardoor studenten vaak niet eens bekend zijn met het vakgebied. Daarnaast heeft de sociale advocatuur te kampen met een slechte reputatie: een beroep dat financieel veel onaantrekkelijker is en ook nog eens een groter beroep op je doet dan de reguliere advocatuur. Dat eerste aspect kan Esmée niet ontkennen en vraagt ook volgens haar om een snelle oplossing. Over het tweede aspect zegt ze: “Wat mij betreft is de werkdruk in de sociale advocatuur anders, maar qua hoogte vergelijkbaar met die in de commerciële advocatuur. Natuurlijk wordt er nogal een beroep op je gedaan. De meeste cliënten hebben te maken met multi-problematiek, waardoor de emotionele belasting voor jou als advocaat groter is. Hier moet je echt mee leren omgaan. De voldoening die je als sociaal advocaat ervaart als je een cliënt hebt kunnen helpen, is daarentegen ook zoveel groter. Dat maakt veel goed.”

Het bereik van sociale media

Om jongeren te inspireren voor de sociale advocatuur, deelt Esmée haar ervaringen op de sociale media. Ze is begonnen op LinkedIn en heeft inmiddels haar verhalen verplaatst

naar Instagram. In haar blogs vertelt ze op een toegankelijke manier hoe haar dagen als sociaal advocaat eruit zien. Via dit kanaal bereikt ze jongeren die anders nooit van het bestaan van het beroep zullen afweten: ze geeft inzicht in de inhoud van het beroep en probeert jongeren zo te interesseren. Haar activiteiten werpen hun vruchten af. Esmée wordt met regelmaat benaderd door studenten, maar ook advocaat-stagiaires die meer willen weten. Trots vertelt ze dat twee van haar volgers, rechtenstudenten, hebben deelgenomen aan de Extended Master sociale advocatuur aan de Tilburg University. “Daar doe je het voor. Het zijn er nog maar twee, maar het werkt!” Maar niet alleen studenten weet ze te bereiken. Met haar inspanningen heeft Esmée ook de aandacht getrokken van de beroepsgroep. Ze wordt steeds vaker gevraagd om haar visie te delen, onder andere via het advocatenblad en op bijeenkomsten van de NOvA. Hierdoor wordt haar bereik groter. Daarnaast blijken de sociale media ook een uitstekend kanaal om de doelgroep van de sociale advocatuur te bereiken. Esmée heeft via haar blogs al een aantal nieuwe cliënten aangetrokken. “Dat was vooraf helemaal geen doel”, vertelt ze. “Er is immers voldoende vraag naar sociaal advocaten, waardoor marketingdoelstellingen niet aan de orde zijn. Maar een goede reputatie is wel belangrijk voor een sociaal advocatenkantoor. Waar mijn patroon deze tot nu toe altijd gerealiseerd heeft via mond-tot-mondreclame, ben ik ervan overtuigd dat de nieuwe generatie cliënten hun advocaat meer en meer beoordeelt op diens presentatie op de digitale en sociale media.”

Stap voor stap naar meer digitalisering

Ook binnen Legal Sharks houdt Esmée zich samen met andere collega's bezig met de digitalisering van de processen. “Wij werken nog veel met papieren dossiers en e-mail. Mijn patroon is dat zo gewend. Mijn collega-stagiair en ik kennen de voordelen die digitaal werken kunnen bieden en bereiden nu samen stap voor stap de implementatie van enkele tools voor.” Zo wordt nu de implementatie van Kleos voorbereid, een digitaal dossiermanagementsysteem van Wolters Kluwer. Hiermee worden de papieren dossiers verleden tijd. “Dat betekent onder andere dat je geen stapels papier meer hoeft mee te nemen naar de rechtbank, maar gewoon alles kunt vinden in je laptop. Maar veel belangrijker nog is dat we gaan werken vanuit één bronsysteem, zodat iedereen binnen kantoor toegang heeft tot elkaars werk. Hierbij geldt uiteraard dat medewerkers alleen toegang krijgen tot die gegevens die ze daadwerkelijk nodig hebben om hun werk te kunnen uitvoeren. Dat scheelt zoveel overleg en mailverkeer onderling, dat werkt veel sneller en gemakkelijker.”

Op de vraag of haar patroon deze digitale beweging volledig omarmt, is het antwoord ja. “De rechtbank gaat zelf ook digitaal en daar moeten we bij aansluiten. Hij vindt het stiekem wel een beetje spannend. En dat snap ik, hij werkt immers al jaren op deze manier.”



sociaaladvocaat_esmee
116 volgers 43 volgind
Esmee Verschuren
Persoonlijk blog
Familie- en jeugdrechtsadvocaat

[Volgen](#)



VEEL LAAGHANGEND FRUIT VOOR DE SOCIAAL ADVOCAAAT

Jeroen Maas, advocaat en partner bij Delissen Martens, heeft 22 jaar ervaring in de advocatuur. Zijn specialisaties zijn migratierecht en bestuursrecht. Bij Delissen Martens, een algemeen commercieel advocatenkantoor, werken 40 advocaten. Jeroen is de enige die zich ook met sociale advocatuur bezighoudt, waarbij hij cliënten adviseert bij vraagstukken rond gezinsmigratie.

Jeroen is een pionier in het inzetten van digitale middelen in zijn sociale praktijk. Hoe is dat zo gekomen? Jeroen vertelt: “Binnen ons kantoor werken we met commerciële targets. Het werk moet uiteraard wat opleveren. Ik merkte dat het steeds moeilijker werd om met mijn sociale zaken deze targets te halen. Om deze klantengroep, waar toch mijn hart ligt, te kunnen blijven bedienen, moest ik manieren vinden om efficiënter te werken. Mijn zoektocht begon dus uit pure noodzaak.”

Jeroen's lappendeken van digitale tools

Immiddels heeft Jeroen een wat hij noemt 'lappendeken' van digitale toepassingen die door zijn sectie worden gebruikt. We vragen hem om ons mee te nemen in de tools die hem in zijn dagelijkse praktijk het meeste helpen om efficiënter te werken.

Functionies in Microsoft

Jeroen begint met het noemen van Microsoft tools. “Bijna ieder kantoor heeft de programma's van Microsoft. In Microsoft zitten zoveel handigheidjes, waarvan ook ik het bestaan eerder niet kende. Zo maak ik veel gebruik van de functionaliteit 'Autocorrect' om heel snel veel gebruikte woorden of teksten in te voegen. Je kunt een woord als 'arbeidsovereenkomst' via autocorrect verkorten naar 'avk' en 'verblijfsvergunning' naar 'vvr', maar ook langere teksten kunnen via een zelfgekozen afkorting worden opgeroepen in Autocorrect. Een andere tool van Microsoft die ik veel gebruik is OneNote, een oneindig notitieboek. Deze gebruik ik veel om teksten in op te slaan, waarvan ik denk ze vaker nodig te hebben. Kost niets en levert enorm veel tijdswinst op!”

Calendly

Met het programma Calendly kunnen cliënten zelf online een afspraak inplannen met Jeroen. Het programma is gekoppeld aan zijn agenda en geeft inzicht in de momenten dat Jeroen tijd heeft voor een afspraak. Cliënten kunnen zelf via het programma een Teams-afspraak inplannen van 15 minuten of een half uur op het tijdstip dat hen schikt. Jeroen: “Het scheelt veel heen en weer gmail om een afspraak te kunnen inplannen en het begrenst direct de duur van de afspraak. Heel handig, zeker voor een eerste kennismaking met cliënten. Meestal benaderen mensen mij eerst per e-mail met een vraag. Daarop geef ik dan aan dat ze beter even een belafspraak kunnen inplannen. Wanneer zij dat doen, krijgen ze via het programma het verzoek om zo veel mogelijk informatie vooruit te sturen. Hierdoor ben ik vaak al goed geïnformeerd over de kwestie, nog voordat het gesprek plaatsvindt. Ik merk dat cliënten dit ook prettig vinden, omdat ik voor hen beschikbaar ben op het gekozen tijdstip. Daarnaast kan er vaak snel worden geschakeld, wat veel tijd en daarmee ook kosten scheelt.” De basisversie van Calendly is gratis. Microsoft Bookings en Google Agenda zijn vergelijkbare gratis tools.

TextExpander

Met deze tool maakt Jeroen in een handomdraai teksten voor zijn e-mails aan cliënten. “In de advocatuur gebruik je bepaalde teksten heel vaak. Veel gebruikte tekstfragmenten heb ik in TextExpander gezet en die heb ik gekoppeld aan zelfbedachte codes. Als ik een mail ga opstellen aan een cliënt, vink ik in het programma een aantal situaties aan die van toepassing zijn op deze cliënt en er rolt direct een op maat

geschreven tekst uit. Het is heel gemakkelijk en gebruiksvriendelijk. Je hoeft echt niet te kunnen programmeren. En het kost je 3 euro per maand. Voor ons is dit zeker een van de beste investeringen.”

Trello

De sectie van Jeroen gebruikt het programma Trello voor dossier- en projectmanagement. Dit programma is oorspronkelijk ontwikkeld als projectmanagement tool in de ICT. “Bij ons werkt het als een digitale kaartenbak met alle zaken waar we aan werken in één overzicht, inclusief de openstaande acties.” Bij het aanmaken van een nieuwe zaak, een nieuwe 'kaart', worden er labels aan gekoppeld die zorgen voor een directe taakverdeling van acties richting collega's en het secretariaat. Met Trello wordt het werkproces automatisch gestroomlijnd en is het inzichtelijk voor het hele team wat er nog moet gebeuren. “Door Trello mailen wij onderling eigenlijk nauwelijks meer, het team haalt zijn eigen taken uit het systeem.” Trello is er in een gratis versie, maar Jeroen gebruikt de betaalde versie met uitgebreidere functionaliteiten voor slechts 360 euro per jaar.

Keep it simple

De oplossingen van Jeroen zijn niet duur en ook niet moeilijk om te implementeren. “Het enige wat nodig is, is tijd. Je moet tijd maken om je te verdiepen in de mogelijkheden die er zijn en hoe je deze zo kunt inzetten dat ze passen bij jouw praktijk. Als je geen tijd investeert in het inrichten en op maat maken van de tools, gaan ze ook niet voor je werken.” Maar tijd, dat is nu juist iets dat advocaten niet hebben. Hoe heeft Jeroen dat gedaan? “Mijn gouden uurtje is 's ochtends van 8 tot 9 uur. Dat uurtje gebruik ik om na te denken over de optimalisatie van ons werk, de inrichting van digitale systemen en het schrijven van teksten voor de website en sociale media.” Jeroen raadt de sociaal advocaat aan eerst goed te kijken naar het laaghangende fruit: wat valt er makkelijk te realiseren? Daarna moet een plan bedacht worden om dit daadwerkelijk te gaan doen. “Hou het klein. Het kan ook zoiets zijn als het volgen van een typecurcus of het leren om beter gebruik te maken van Microsoft Word. Het hoeft ook niet in één keer. Zelf ben ik geïnspireerd geraakt door 'Kaizen', een Japanse methode om steeds micro-verbeteringen door te voeren. Doe je iedere dag 1%, dan heb je na een maand al 30% verbeterd. Of iedere week 1% levert in een jaar een verbetering van 50% op. De succesbeleving van een kleine verandering kan weer inspireren tot grotere veranderingen.”

Een volgende stap

Een van deze grotere veranderingen in automatisering is voor Jeroen de inzet van AdaptingLegal, een platform waarbinnen processen flexibel kunnen worden ingericht op basis van de wensen van de gebruiker. Jeroen heeft samen met de ontwikkelaar een triage beslisboom ontwikkeld, waarmee mensen zelf kunnen beoordelen of zij een kansrijke zaak hebben. Zo ja, dan



Jeroen Maas
Advocaat en partner
bij Delissen Martens

kunnen ze online direct een dossier starten voor juridische begeleiding, waarbij de kosten meteen worden voldaan. Ook krijgt de cliënt toegang tot een eigen online omgeving, waarbinnen bestanden en berichten kunnen worden uitgewisseld tussen de cliënt en de advocaat. “Het scheelt ons ontzettend veel werk dat wij geen triage meer hoeven doen. Er is ook geen debiteurenrisico en nauwelijks werk voor de financiële administratie. Hierdoor kunnen wij deze diensten nu aanbieden tegen lagere kosten, waardoor ze toegankelijk blijven voor iedereen.”

Toekomstbestendige sociale advocatuur

Jeroen is ervan overtuigd dat efficiëntere werkwijzen een noodzaak zijn om de sociale advocatuur te kunnen blijven uitoefenen. “Sociale advocatuur blijft belangrijk. Maar juist diegenen die onze hulp het hardst nodig hebben, kosten ons het meeste geld. Daar moeten we een balans in vinden. We moeten de kosten van deze cliënten drukken, onder andere door gebruik te maken van digitalisering. Anderzijds kunnen we ons klantenbestand aanvullen met cliënten die het wel kunnen betalen. Een goede mix van cliënten is noodzakelijk.” In dat kader benadrukt Jeroen het belang van personal branding. “Door jezelf te profileren met jouw unieke expertise via digitale kanalen als je website en sociale media, bereik je een groter publiek en trek je ook die cliënten aan die financieel wel lucratief zijn en die het mogelijk maken de minderbedeelde onder ons te kunnen blijven helpen.” Dat de aanpak werkt, blijkt uit het feit dat de sectie van Jeroen inmiddels qua omzet goed mee kan komen met de commerciële secties binnen zijn kantoor.

ALLES IN ÉÉN SYSTEEM



SIEN SMEETS

Sien Smeets, al ruim 20 jaar (sociaal) advocaat, startte in 2008 samen met twee oud-collega's haar eigen praktijk Het Wetshuys. De praktijk houdt zich vooral bezig met familierecht, sociale zekerheid en arbeidsrecht. Inmiddels is het bedrijf uitgegroeid tot 20 medewerkers. De inzet van dit ondersteunend personeel is alleen mogelijk doordat er ook betalende zaken worden gedaan. Op dit moment bestaat circa 50% van de zaken van Het Wetshuys uit toevoegingszaken.

In 2008 begonnen de drie compagnons hun praktijk zoals zij gewend waren te werken in hun voormalig kantoor: met dikke papieren dossiers van cliënten. Verschillende ontwikkelingen droegen eraan bij dat zij in 2015 van het ene op het andere moment volledig digitaal gingen.

"Allereerst kregen mijn compagnon en ik allebei kinderen, waardoor we meer vanuit huis gingen werken. Ook kregen we steeds meer personeel in dienst. Steeds vaker werkten we gezamenlijk aan een dossier: een advocaat met een jurist. Het werd steeds lastiger om met papieren dossiers te werken: iedereen moest van verschillende locaties bij de dossiers kunnen. In 2015 hebben we al onze dossiers in een klap omgezet naar digitale dossiers. Sindsdien kom je bij ons alleen bij uitzondering nog een papieren dossier tegen. Ook naar de rechtbank gaat de laptop mee."

Het Wetshuys werkt met het systeem BaseNet, een softwareprogramma dat door veel advocatenkantoren gebruikt wordt. In één centraal, online systeem staan alle cliëntendossiers en vindt al het e-mailverkeer plaats, maar ook het tijdschrijven, factureren en het maken van rapportages gebeurt vanuit Basenet. "We hebben ons een paar dagen teruggetrokken om te bekijken welke functionaliteiten we op welke manier wilden inrichten. We doen nu alles vanuit BaseNet, we gebruiken alle opties die er zijn. We maken gebruik van de app, de telefoniekoppeling waarmee we vanuit het systeem naar de cliënt bellen en we zetten het projectmatig in, waarmee we elkaar als collega's taken toekennen, die opvolging vragen. Dat maakt het niet goedkoop, zo'n 1.500 euro per maand, maar het is een heel goede beslissing geweest. Als wij deze rigoureuze digitaliseringsslag niet hadden gemaakt, zouden wij niet dezelfde hoeveelheid dossiers kunnen bedienen als we nu doen."

Het digitaal werken werkt volgens Sien alleen als alle medewerkers op dezelfde manier werken. Zo moet alle communicatie via het systeem gaan, zodat alles opgeslagen wordt. Dat betekent bijvoorbeeld dat er intern niet naar elkaar gemaild mag worden over zaken. Het Wetshuys besteedt dan ook veel aandacht aan het inwerken van nieuwe collega's. "We leren iedereen op dezelfde manier te werken. En dat is soms best ingewikkeld. Bij de jonge, net afgestudeerde collega's niet, die hebben geen bagage en beginnen bij nul. Maar collega's die vanuit andere kantoren komen, vinden

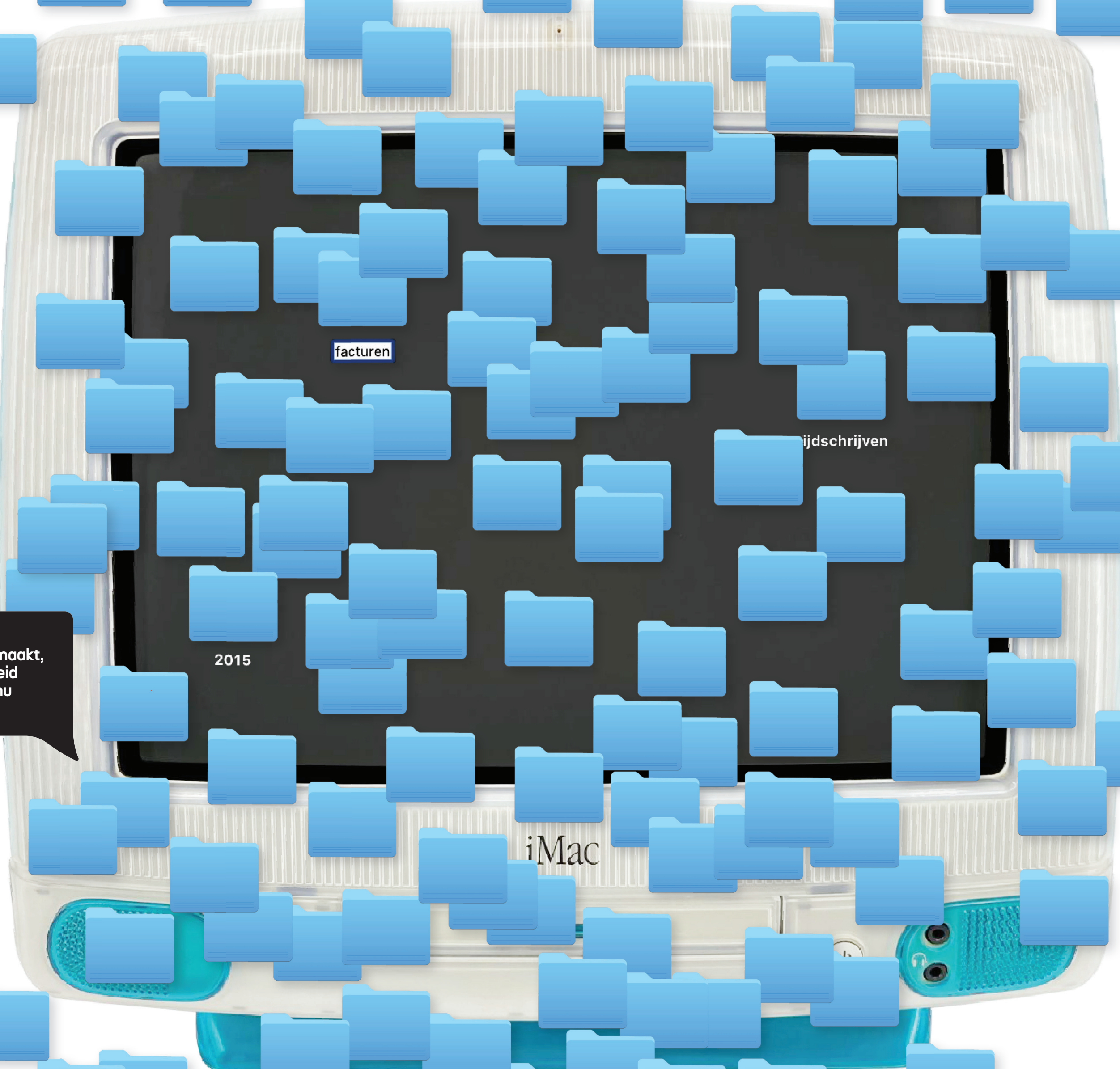
het soms wel lastig om de omschakeling in werkwijze te maken. Zeker als zij zelf of hun voorgaande kantoor niet zo gedigitaliseerd zijn. Dat geeft wel uitdagingen."

Een andere afspraak is dat ieder dossier op elk moment overgenomen moet kunnen worden door een collega. Dat betekent dat een dossier altijd bijgewerkt is. Als dat niet zo is, worden collega's daarop aangesproken. "Advocaten zijn toch eigenwijs. In de stijl waarin ze hun stukken schrijven, daar laten we iedereen vrij in. Maar met betrekking tot de vorm waarin en

"Als wij deze rigoureuze digitaliseringsslag niet hadden gemaakt, zouden wij niet dezelfde hoeveelheid dossiers kunnen bedienen als we nu doen."

de locatie waar ze stukken schrijven en opslaan, daar zijn we toch een beetje streng in."

Sien ziet nog wel verbetermogelijkheden qua digitalisering. "Er zijn nog onderdelen van de rechterlijke macht waar we papieren pakketten per post moeten insturen. Onze secretaresse is uren bezig om deze te printen. Vervolgens kom ik op zitting en zie ik dat de rechters allemaal op een scherm het dossier bekijken. Dat vind ik echt niet meer van deze tijd. Daar zijn ook te weinig mensen voor in de sector. We moeten echt zoveel mogelijk een beroep doen op de digitale mogelijkheden. Sien wil collega sociaal advocaten meegeven: "We hebben vaak de neiging om te denken: 'digitale technologie, dat ken ik niet, dus dat doe ik niet. Ik heb geen tijd om daar helemaal in te duiken'. Mijn tip: doe het wel. Je zult zien dat het meevalt, het is niet zo ingewikkeld als je nu misschien denkt. En het levert je heel veel op. Gewoon doen!"



WAT LEREN WE VAN MEDISCHE PROFESSIONALS?

Als er één sector is die de afgelopen tijd een digitaliseringslag heeft doorgemaakt, dan is het wel de medische sector. De gezondheidszorg staat door de vergrijzende bevolking sterk onder druk. Mensen leven langer en hebben op oudere leeftijd vaak meerdere aandoeningen tegelijkertijd. De vraag naar zorg neemt hierdoor toe.

Tegelijkertijd neemt de beroepsbevolking af. Er is nu al sprake van een enorm personeels-tekort dat de komende jaren alleen nog maar verder op zal lopen. Om de gezondheidszorg betaalbaar en toegankelijk te houden, wordt door de overheid fors ingezet op het anders, efficiënter inrichten van de zorg. Digitalisering wordt gezien als onmisbaar hulpmiddel hierbij.

Een stroeve start

Digitalisering van de gezondheidszorg kwam langzaam op gang. Waar in de commerciële sectoren digitale technologie al snel werd omarmd, bleef de zorgsector lang achter. Het bleek enerzijds lastig om te innoveren in logge, bureaucratische omgevingen die zorginstellingen kennen en anderzijds om zorgprofessionals te overtuigen hun 'vastgeroeste', maar effectieve werkwijzen te veranderen. Medisch specialisten zagen niet direct de noodzaak hun werk te veranderen, zeker niet met tools die nog geen wetenschappelijke basis kenden. Een vergelijkbaar fenomeen zien we bij de advocatuur!

"De patiënt van vandaag vraagt om kwaliteit en gemak en verwacht hierbij 24/7 persoonlijke ondersteuning. Digitale tools maken dit mogelijk."

Pas tegen 2010 rukte digitalisering verder op. Een belangrijke ontwikkeling was het ontstaan van het elektronisch patiëntendossier: een softwaretoepassing waarbij medische patiëntgegevens in digitale vorm worden bewaard en beschikbaar worden gemaakt. De implementatie van dit dossier in zorginstellingen, dat door de overheid werd aangejaagd en later verplicht gesteld, vroeg een totaal andere werkwijze van de medisch specialisten.

Sinds de introductie van het elektronisch patiëntendossier zet de digitalisering in de zorg zich in een rap tempo voort. Carl Wijburg, uroloog bij ziekenhuis Rijnstate, kan zich zijn werk zonder digitalisering niet meer voorstellen. Hij begon in 2000 in het ziekenhuis, toen nog als coassistent. Hij herinnert zich nog dat hij als coassistent door de medisch specialist naar het laboratorium werd gestuurd om de uitslagen van patiënten op te halen. "Daar lag dan voor onze afdeling een telefoonboek aan papier klaar met alle uitslagen. Onze taak als coassistent was om die stapel uit te zoeken en de uitslagen van iedere patiënt in het papieren

dossier van die patiënt te plaatsen. Ook radiologische beelden waren nog fysiek destijds. Als een patiënt geopereerd moest worden, dan werden de foto's uit het archief opgehaald en naar de operatiekamer gebracht, zodat de operateur wist wat hij moest doen. Toen we binnen het ziekenhuis een informatiesysteem kregen waarin dit soort documenten werden opgeslagen en direct te raadplegen waren op alle verschillende afdelingen, scheelde dat een hoop heen en weer geloop. En de kans op fouten of verlies van gegevens werd hiermee ook veel kleiner. Nu heb ik alles van een patiënt digitaal tot mijn beschikking en kan ik vanuit huis inloggen en me voorbereiden op een poliklinisch bezoek. Ik ga dus veel efficiënter met mijn tijd om." Ging die overgang van papieren naar elektronisch dossier als vanzelf? Zeker niet. "Het was zeker niet gemakkelijk voor alle dokters, die digitale transformatie. Er was veel geklaag in het begin. Specialisten moesten erg wennen aan alle klikjes en uitklapvelden. Ook moesten zij ineens dingen uitwerken op de computer die voorheen door de secretaresse werden uitgetypt. Dat heeft wel wat voeten in de aarde gehad. Maar nu wil niemand meer terug. We blijven het systeem verbeteren, waardoor het ons steeds beter faciliteert. Echt een stuk tekst schrijven? Dat heb ik allang niet gedaan. Ik bouw mijn verslagen en brieven op met allerlei klant- en-klare alinea's die ik met één klik kan selecteren."

Die papieren tijd lijkt ver achter ons, ook al is het niet eens zo lang geleden. Een werkdag van Carl bestaat vandaag de dag uit een aaneenschakeling van digitale elementen. Zo vinden veel vergaderingen digitaal plaats. Carl verzorgt regelmatig online consultaties aan huisartsen, en voert online multidisciplinair overleg met zorgprofessionals uit andere ziekenhuizen. Ook komen niet meer alle patiënten hem opzoeken in het ziekenhuis. "Veel poliklinische bezoeken vinden nu virtueel plaats, door middel van beeldbellen. De patiënt hoeft hierdoor zijn huis niet te verlaten. Dat scheelt hem veel tijd en moeite. En voor controles kan dat vaak ook prima. Dit fenomeen van digitale afspraken heeft gedurende de coronapandemie echt een vlucht genomen. Toen hebben we zoveel mogelijk spreekuren op afstand gedaan. Dat heeft er wel voor gezorgd dat we allemaal, zowel professionals als patiënten, hebben kunnen ervaren dat veel dingen prima digitaal kunnen."

Meer kwaliteit en gemak voor de patiënt

Medische professionals laten zich volop ondersteunen door digitale tools. Het doel: betere kwaliteit en meer gemak voor de patiënt. Digitale zorg wordt echt vormgeven vanuit het perspectief van de patiënt. Een ontwikkeling die past bij de cultuurverandering in de zorg van aanbodgedreven naar klantgedreven. De dokter beslist niet meer voor de patiënt, maar coacht de patiënt in het nemen van beslissingen over zijn eigen gezondheid. De zorg wordt afgestemd op de waarden en normen van de individuele patiënt.

Persoonsgerichte zorg, noemen ze dat. En de patiënt van vandaag vraagt om kwaliteit en gemak en verwacht hierbij 24/7 persoonlijke ondersteuning. Digitale tools maken dit mogelijk. Zo zijn er tools waarmee zorgprofessionals patiënten thuis monitoren. Dit biedt vooral patiënten met een chronische aandoening verlichting. Zij hoeven niet meer de hele dag met hun ziekte bezig te zijn, metingen te verrichten of zich in het ziekenhuis te laten controleren. Er zijn nu allerlei veilige apps beschikbaar waarmee de zorgverleners belangrijke gezondheidswaarden automatisch en op afstand kunnen monitoren. Zo hoeft een patiënt alleen wanneer er afwijkingen zijn, zijn dokter te bezoeken. De afdeling Urologie van Rijnstate ontwikkelt momenteel een app waarmee patiënten die een prostaatoperatie ondergaan stapsgewijs thuis voorbereid worden. Zij krijgen via deze app door push-notificaties de juiste informatie op het juiste moment aangeboden. Carl: "Patiënten worden overladen met informatie voorafgaand aan een operatie en hebben vaak tussentijds vragen. Met deze app kunnen we hen zorgvuldig voorbereiden, op zo'n manier dat zij goed voorbereid en gerust de operatie ingaan. Ook na de ingreep worden zij nog ondersteund door de app." Via de app wordt ook waardevolle informatie voor het ziekenhuis verzameld, met name over de uitkomsten van de behandeling en de ervaringen van de patiënt met het ziekenhuis. Dit zijn zogenoemde big data. Ook deze zijn belangrijk voor de medisch specialist. De uitkomsten en ervaringen worden vertaald in een overzichtelijk digitaal dashboard, dat is geïntegreerd in het eigen ziekenhuissysteem. Carl gebruikt het dashboard onder andere om samen met de patiënt te beslissen over zijn behandeling. Daarnaast zet hij het dashboard in om het resultaat van een behandeling te beoordelen en om de behandelresultaten van de individuele zorgverleners te vergelijken en mogelijke verbeterpunten te signaleren.

Digitalisering als bijdrage aan betaalbare zorg

Digitale zorg is inmiddels een vanzelfsprekendheid. 'Er wordt ook wel druk op uitgeoefend dat we zoveel mogelijk digitaal onze zorg verlenen, door de Nederlandse overheid en in het verlengde daarvan de zorgverzekeraars. Digitaal is immers sneller en efficiënter, en wordt daarmee geacht bij te dragen aan het betaalbaar houden van de gezondheidszorg. Het zorgt er ook voor dat minder patiënten naar het ziekenhuis komen, wat voor het ziekenhuis een besparing kan betekenen in bijvoorbeeld spreekkamers en parkeerterreinen'.

De digitale toekomst

Wordt dan in de toekomst alle zorg digitaal verleend? "Niet alle natuurlijk. Zorg blijft een vak waarbij menselijk contact nodig is en zal blijven. Soms wil je een patiënt fysiek onderzoeken, of wil de patiënt jou persoonlijk spreken. En ook voor een ingreep moet de patiënt echt aanwezig zijn. Dit gaat niet op afstand. Nog niet tenminste." Zo heel ver weg lijkt deze ontwikkeling echter niet. Carl werkt namelijk veelvuldig met

robot-gestuurde chirurgie. Dat betekent dat hij complexe operaties van bijvoorbeeld prostaatkanker uitvoert met behulp van een robot. De robot is een machine met smalle, flexibele armen en draaibare 'polsgewrichtjes' die de operatie-instrumenten vasthouden. Via heel kleine sneetjes in de buik worden de instrumenten ingebracht. Carl bedient de robot met een soort joystick vanuit een console, waar hij driedimensionaal beeld heeft van het te opereren gebied. Hij raakt zelf de patiënt niet aan, maar zit op een aantal meter afstand. De operatie is minder invasief dan wanneer deze op de traditionele manier gebeurt. Patiënten hebben minder bloedverlies, minder pijn en minder littekenweefsel, waardoor ze sneller herstellen. "In principe hoeft ik hierbij niet in dezelfde ruimte te zijn als de patiënt. Ik sluit niet uit dat dit soort operaties straks echt op afstand plaatsvinden."

En sociale media?

Carl is erg actief geweest op de sociale media. Op Twitter en LinkedIn liet hij veel van zich horen over de inzet van robotchirurgie. Hier communiceerde hij met name over de resultaten van de operaties met de robot en ging hij discussies aan met vakgenoten.

Hierdoor heeft hij onder vakgenoten, zowel landelijk als internationaal, een naam opgebouwd als 'roboturoloog'. Wat heeft hem dat gebracht? "Nog niet alle partijen in de politieke en beroepsarena waren destijds overtuigd van de voordelen van robotchirurgie. Door mijn actieve communicatie op de sociale media werd ik gezien als een expert in robotchirurgie. Hierdoor werd ik door landelijke groeperingen en traditionelere media vaak geraadpleegd over het thema. Hiermee heb ik niet alleen het debat kunnen beïnvloeden, het was ook goede pr voor de robotchirurgie en voor het ziekenhuis, waardoor ook patiënten hun weg naar de roboturoloog hebben weten te vinden. Ik denk dat sociale media vooral kunnen bijdragen aan een sterke positionering van je specifieke expertise."

"Zorg blijft een vak waarbij menselijk contact nodig is en zal blijven. Soms wil je een patiënt fysiek onderzoeken, of wil de patiënt jou persoonlijk spreken."



WAT LEREN WE VAN HET NOTARIAAT?

Volgens notaris Jean-Paul Bolhaar is de versnelde digitalisering van het notariaat in gang gezet na de financiële crisis in de jaren 2008 en 2009. Hoewel de notaristarieven al waren vrijgegeven in 1999 en er volop werd geconcurrereerd op prijs in de sector, had dat niet tot aanpassing van werkprocessen geleid.

Toen in 2008 de Amerikaanse bank Lehman Brothers failliet ging, zorgde dat voor een schok in de sector: er was nu echt iets aan de hand. "Het ging toen financieel echt een stuk minder goed. Dat was voor het eerst, we kenden dat niet. Het vrijgeven van de tarieven had niet echt pijn gedaan. Nu was het menens. Nu zagen we in dat we het anders moesten gaan doen en kregen we alle partners ook mee." Bij Hermans & Schuttevaer Notarissen werden alle werkprocessen onder de loep genomen. Stap voor stap werden ze uiteengehaald en werd bekeken welke stappen echt noodzakelijk waren, hoe deze zo efficiënt mogelijk konden worden gezet en wie daarvoor nodig was. Jean-Paul: "Tot dan toe hadden we nog nooit gekeken naar wat we nodig hadden om het werk te doen en hadden we ook geen idee welke kosten bij een bepaalde activiteit hoorden. Door de crisis werden we gedwongen om dat wel te doen." Het kantoor bracht het personeelsbestand terug van 100 naar 40 medewerkers. Bij elk proces werd vastgelegd wie wat wanneer deed. "Het werd inzichtelijk wat onze mensen eigenlijk deden. Het was schokkend hoeveel verborgen werkeloosheid we vonden. Ongelofelijk als je nu terugkijkt. We hadden een behoorlijk gezapige cultuur, maar de crisis dwong ons tot ondernemen. Ik kan wel stellen dat deze kredietcrisis de redding is geweest van ons kantoor."

"Bij mij werkt dat zo niet"

Het kantoor besloot te investeren in goede ICT, die de nieuwe werkprocessen ondersteunde en minder handen nodig maakte. Er werd gekozen voor ICT-systemen die inzicht gaven in productiecijfers en bijbehorende kosten en hiervan overzichtelijke rapportages maakten. Dit maakte sturing en besluitvorming mogelijk. Het inrichten van de nieuwe processen en ICT was veelomvattend, maar niet de grootste klus, volgens Jean-Paul. De echte uitdaging kwam daarna: de cultuurverandering. Alle medewerkers moesten anders gaan werken. Het kantoor besloot zich hierbij te laten begeleiden door een externe adviseur in verandermanagement. "Dit ging echt niet zonder slag of stoot. Notarissen zijn over het algemeen geen commerciële mensen, en hebben niet de vaardigheden om bedrijfsmatig naar het werk te kijken. Zij hechtten aan hun eigen werkwijzen en waren ervan overtuigd dat hun werk zich niet leende voor digitalisering. Vergeet niet dat zelfs in die tijd de wat oudere notaris nog geen e-mail kon typen. De meest gehoorde zin in die tijd was: bij mij werkt dat zo niet." Hoe is het dan toch gelukt om iedereen mee te krijgen? "We hebben heel veel gesproken en vooral laten zien waarom het wél kan en wat het oplevert." Jean-Paul legt uit dat een transformatie alleen mogelijk is als je echt keuzes maakt en hier niet meer van afwijkt. "Wij waren bijvoorbeeld gewend afschriften via de

"We hebben vooral laten zien waarom het wél kan en wat het oplevert."

post te sturen aan de klant. Onze printkosten waren torenhoog. We besloten: dat doen we dus niet meer. De klant krijgt het digitaal, en alleen als deze het echt wil, maken we een print. Wat een weerstand kwam er vanuit de organisatie! Ik heb toen inzichtelijk gemaakt wat deze handeling ons kostte: printen op speciaal papier, handtekening zetten, een nietje erdoor doen, in een mapje doen, begeleidend brief erbij stoppen, adresseren en opsturen. Al deze taken en kosten vielen ineens weg."

Jean-Paul geeft aan dat het belangrijk is om medewerkers bij de hand te nemen en ze optimaal te ondersteunen in de verandering. Het helpt om knelpunten die zij in de praktijk ervaren voor ze op te lossen met technologie, zodat ze direct de toegevoegde waarde ervaren. Ook benadrukt hij het belang van goed voorbeeldgedrag van het management. "Als jij niet meeverandert, voelen de medewerkers zich ook niet geroepen."

Het voordeel voor de klant

Binnen Hermans & Schuttevaer Notarissen is nu volledig duidelijk welke taken horen bij een dienst en wat deze kosten. Dit maakt het mogelijk om met een producttarief te werken voor klanten. Klanten weten zo van te voren wat een dienst ze gaat kosten en worden niet meer achteraf geconfronteerd met daadwerkelijk bestede uren. Binnen dat tarief wordt de dienstverlening zo efficiënt mogelijk ingericht, om de kosten zo laag mogelijk te houden. Het gebruik van digitale technologie is hier onmisbaar in. Sommige diensten kunnen klanten zelfs volledig online afnemen, zoals het opstellen van een testament of een samenlevingscontract. "Doordat we dat geautomatiseerd hebben, zijn deze diensten zeer toegankelijk geworden voor iedereen, ook voor mensen met een kleine portemonnee."

Continu verbeteren

Het verbeteren van werkprocessen is geen eenmalige actie. Na deze intensieve verandering in de kern van het werk, behoeft de doorontwikkeling doorlopend aandacht. "Je moet de ontwikkelingen blijven volgen. Die zijn niet te stoppen. Denk aan de opkomst van AI. Hier moeten we willen we in mee. Alle technologische innovaties hebben er tot nu toe voor gezorgd dat mensen beter kunnen werken. Ze gaan ons notarissen ook helpen de toenemende vraag aan te kunnen. En misschien nog wel belangrijker: de digitale technologie stelt ons in staat om het werk uitdagend te houden voor de zo krappe arbeidsmarkt. De jeugd vraagt erom."



JEAN-PAUL BOLHAAR

Jean-Paul Bolhaar is 24 jaar werkzaam als notaris. Hij werkt al vrijwel zijn gehele loopbaan bij Hermans & Schuttevaer Notarissen, waar hij in 2007 als een van de jongst benoemde notarissen partner werd. Het notariaat is sindsdien erg veranderd en in hoge mate gedigitaliseerd. Jean-Paul maakte deze transitie van dichtbij mee.

"Alle technologische innovaties hebben er tot nu toe voor gezorgd dat mensen beter kunnen werken."

SNELLER, BETER EN VEILIGER WERKEN EN COMMUNICEREN

Bas Vlieger is advocaat sinds 2005. In 2007 trad hij toe tot Van Doorn cs advocaten. Bas is werkzaam op het gebied van het arbeidsrecht, huurrecht en sociaal zekerheidsrecht. Daarnaast is hij bestuurslid van de Vereniging Sociale Advocatuur Nederland en lid van de projectgroep Innovatie van de Raad voor Rechtsbijstand. Rosalie Meinen maakt sinds 1 maart 2023 als advocaat onderdeel uit van het team van Bas binnen Van Doorn cs advocaten. Van alle zaken van het team betreft circa 75% de sociale advocatuur.



Bas Vlieger
Advocaat bij
Van Doorn cs Advocaten



Rosalie Meinen
Advocaat bij
Van Doorn cs Advocaten

Bas nam in 2017 afstand van alle papieren dossiers en ging met zijn team volledig over naar digitaal bestandsbeheer. Waarom? "Het was pure noodzaak eigenlijk. Het werd te onoverzichtelijk met al die papieren dossiers. We besteedden veel te veel tijd aan het zoeken van dossiers. Het kon niet meer." Na stopzetting van de ondersteuning van Advocaat Centraal bleek het niet gemakkelijk om een goed systeem te vinden. "We kozen uiteindelijk voor het systeem Urios, en dat is nog steeds onze basis. We hebben dus eerst in 2017 dossiers gedigitaliseerd en vanuit daar zijn we verder gaan ontwikkelen. Nu vinden we niet alleen onze dossiers in een handomdraai, maar heeft iedereen van het team toegang tot dezelfde documenten." Rosalie vult aan: "Ook hebben we formats en standaardteksten aangemaakt die veel gebruikt worden en die met een druk op de knop kunnen worden geselecteerd voor hergebruik. Dat scheelt enorm veel tijd. Ook het tijdschrijven en de in- en uitkomende e-mails zijn gekoppeld aan Urios. Zo hebben we echt alles in één systeem."

Maak digitalisering niet alleen belangrijk, maar ook urgent

Terugkijkend op het digitaliseringstraject constateert Bas dat hij eigenlijk al veel eerder 'digitaal' had moeten gaan. Wat heeft hem weerhouden? "Wij zijn als advocaten behoorlijke vakidioten, wij houden ons vooral bezig met de inhoud. Natuurlijk lees je artikelen over wat digitalisering allemaal kan betekenen, en neem je je voor er ook wat mee te gaan doen. Maar dan is daar die waan van de dag, en gaat je aandacht eerst naar zaken die op dat moment belangrijk én urgent zijn. Pas toen ik echt tegen knelpunten aanliep en me realiseerde dat het zo niet langer kon, werd digitalisering naast belangrijk ook urgent. Nu ik zie hoe digitalisering onze werkprocessen heeft verbeterd, is mijn conclusie dat je in een juridische praktijk eigenlijk niet meer zonder digitaal documentenbeheersysteem kan. Ik raad iedereen aan om het onderwerp voor zichzelf een urgente prioriteit te maken."

"Eigenlijk kun je in een juridische praktijk niet meer zonder digitaal documentenbeheersysteem."

Volop wensen

Hoewel het kantoor in de basis goed gedigitaliseerd is, zijn er nog wensen genoeg bij Bas en Rosalie voor verdere digitalisering. Bas: "Wij mogen dan wel digitaal zijn, onze sector is dat nog lang niet helemaal. Wij ontvangen nog heel veel papier. Dat betekent dat we nog relatief veel tijd bezig zijn met het inscannen van documenten, zodat deze kunnen worden opgenomen in het systeem. Ook faxen we nog met instanties als het UWV en SVB. Dat zou zo veel sneller, beter en veiliger kunnen. Maar daar

hebben we voorlopig nog mee te dealen." Rosalie ziet veel toekomst in Artificial Intelligence. "Wat zou het fijn zijn als we kunnen beschikken over een tool die een antwoord geeft op onze vraag waarbij deze uit verschillende bronnen jurisprudentie ophaalt, en dan specifiek voor de sociale advocatuur. Natuurlijk moet je het antwoord dan nog controleren op juistheid, maar het zou ons werk een stuk gemakkelijker maken." Bas zou graag een digitaal aanvraagstelsel hebben, waarin cliënten online hun verzoek met aanvullende informatie invullen. "Op basis hiervan kunnen wij dan veel sneller een triage doen en de cliënt de juiste weg wijzen. Dit soort systemen zijn er ongetwijfeld, maar ook onze cliëntengroep is hier nog niet helemaal klaar voor. We hebben te maken met vaak laaggeschoolde, digitaal niet heel vaardige mensen, die erg hechten aan persoonlijk contact."

WhatsApp biedt uitkomst

Rosalie legt uit dat WhatsApp daarom een ideaal communicatiemiddel is voor cliëntcommunicatie. "Ik maak heel veel gebruik van WhatsApp. Ik merk dat ik cliënten hiermee veel sneller bereik. Als ik iets nodig heb, dan vraag ik het kort via WhatsApp en krijg ik vaak direct antwoord. Een reactie op een e-mail duurt vaak dagen of blijft helemaal uit. En bij cliënten die niet goed kunnen lezen en schrijven, gebruik ik spraakmemo's."

Maar wordt ze dan niet de hele dag belaagd met appjes van cliënten? "Nee hoor, daar neem ik wel maatregelen voor. Ten eerste zet ik mijn zakelijke mobiele telefoon uit als ik vrij ben. Ook heb ik een standaardantwoord geïnstalleerd dat wordt verzonden als reactie op appjes die ik binnenkrijg, waarmee duidelijk wordt dat de app is ontvangen en dat ik er indien nodig op terugkom. En tenslotte ben ik selectief in welke cliënten ik uitnodig voor communicatie via WhatsApp. Het gaat dan met name om vaste cliënten, waarmee ik een langdurig traject doorloop."

Generatiekloof?

Digitalisering, is dat nu meer iets van de jongere generatie advocaten? Bas en Rosalie vinden van niet. Rosalie: "Natuurlijk is mijn generatie opgegroeid temidden van digitale middelen. Wij zijn daardoor van nature digitaal vaardiger. Maar in de beroepsopleiding wordt ons weinig geleerd hoe we deze kunnen inzetten bij de uitoefening van ons vak. Ik heb één e-learning gehad over digitale vaardigheden. Wat dat betreft weten we dus net zo weinig als de oudere advocaten. Ik vind het wel jammer dat er weinig aandacht wordt besteed aan het verder ontwikkelen van je digitale skills."

Onlangs heb ik twee gastcolleges gegeven op de UvA over de sociale advocatuur bij het vak 'Legal Tech en de toegang tot het recht' en het projectvak 'Digital Justice'. Studenten konden met mij meedenken over hoe digitalisering in de sociale advocatuur handiger kan. Het is leuk om te zien dat er dus in ieder geval in de rechtenstudie wel meer aandacht voor is dan in mijn tijd." Het heeft denk ik ook vooral met interesse te maken," vult Bas aan. "Je moet het leuk vinden om te ontdekken hoe tools je praktijk kunnen optimaliseren. Dat staat los van leeftijd. Dat neemt overigens niet weg dat het wel zou helpen als in de beroepsopleiding meer aandacht komt voor de inzet van digitale technologie, zodat de jonge advocaten goed geëquipeerd het werkveld betreden. Dan hoeven we niet alles zelf uit te vinden."



WILT U BIJBLIJVEN MET DE DIGITALE ONTWIKKELINGEN IN DE ADVOCATUUR?



Enkele tips:

Tomorrow's Lawyers | Richard Susskind

Het boek Tomorrow's Lawyers van Richard Susskind geeft een indrukwekkend beeld van de juridische dienstverlening van de toekomst: een wereld van wereldwijde internetbedrijven, online documentproductie, gestandaardiseerde dienstverlening, outsourcing van juridische processen en webgebaseerde simulatiepraktijken.

Ons werk is stuk | Martijn Aslander

Het boek Ons werk is stuk van Martijn Aslander, Arjan Broere en Mark Meinema vertelt hoe we optimaal kunnen functioneren en mentaal gezond blijven in de gedigitaliseerde werkwereld.

Co-intelligentie | Ethan Mollick

Het boek Co-intelligentie. Slimmer werken met AI van Ethan Mollick legt uit hoe je samen kan denken en werken met slimme machines. Met de juiste skills kan ook jij ChatGPT inzetten om je werk makkelijker, beter en sneller te maken.

Building a Second Brain | Tiago Forte

In het boek Building a Second Brain Ruimte in je hoofd: de manier om te organiseren in het digitale tijdperk leert Tiago Forte je hoe je een tweede brein kunt bouwen: een bewezen systeem van digitale tools waarmee je al je ideeën kunt sorteren, beheren en bewaren.

Nieuwsbrief & Meetups | Dutch Legal Tech

De digitale nieuwsbrief van Dutch Legal Tech bezorgt iedere dinsdag hand-picked artikelen, middelen, tools en gesprekken uit de wereld van Legal Tech in je mailbox. Je kunt je gratis abonneren via updates.dutchlegalttech.nl

De meetups van Dutch Legal Tech bevatten regelmatig kennissessies. Meld je hier gratis aan en je wordt op de hoogte gehouden: www.dutchlegalttech.nl

Crafty Counsel

Het online platform Crafty Counsel belicht thema's als innovatie en best practices in de juridische wereld op craftycounsel.co.uk

Artificial Lawyer

Het online nieuwsplatform voor digitalisering in het juridische domein (Engels): www.artificiallawyer.com

POM Podcast | Podimo

De Podcast POM over media, cultuur, technologie en ondernemen op Podimo.

PROJECT PERSPECTIEF KOMT NAAR U TOE!

We organiseren Perspectief Workshops in het hele land.

Onder leiding van legal innovator Jeroen Zweers gaat u samen met uw collega sociaal advocaten digitale tools en toepassingen verkennen, die kunnen helpen uw sociale praktijk efficiënter, slimmer en beter in te richten. Laat u inspireren en meld u aan voor de workshop in uw omgeving!



Scan de QR-code voor de inschrijving van de tour en informatie.



efficiëntie
is de
kunst van
de eenvoud.