

Legal & Tech

Alles over ICT voor de juridische praktijk

De toekomst van de digitale juridische praktijk

Drie visies op de advocatuur, het notariaat en de deurwaarderij

Pagina 4

Uit de praktijk: Poelmann van den Broek kiest voor Next Level Teamwork

Pagina 7

Besluitvorming in ICT projecten: ratio versus gut feeling

Pagina 10

OUR DWK
OKG:STRA
LUCIDUIFF-ERIC MUKOK



Uw kantoor is een kaartenhuis

9



David vs Goliat: wie niet sterk is moet slim zijn

15



Wordt uw DMS optimaal gebruikt?

16



De ICT-ambities van Hafkamp Groenewegen

17



Document Assembly is als een elektrische auto

18

Onderzoek: Advocatuur heeft nog grote winst te behalen in automatisering

Met de publicatie van de *Benchmark Digitalisering van de Nederlandse Advocatuur* geeft Lexsyn Groep, met dank aan 128 deelnemende kantoren uit heel Nederland, een dwarsdoorsnede van de digitaliseringsambities van Nederlandse advocaten.

Middels 18 onderzoeksvragen in de 5 domeinen Werkplek, Communicatie, Investerings, Organisatie en Processen & Systemen, gaven de respondenten inzage in de huidige staat van hun automatisering en beantwoordde men vragen over hun toekomstplannen. De antwoorden uit deze benchmark geven advocatenkantoren een nieuwe leidraad om hun eigen digitaliseringsplannen mee vorm te geven.

Opvallende resultaten

Uit het onderzoek blijkt dat advocatenkantoren op het gebied van digitalisering al goed op weg zijn, maar nog grote efficiëntiewinsten laten liggen op het gebied van (taak)automatisering.

Zo blijkt dat:

- Slechts 27% van de respondenten met een cliëntenportaal werkt om stukken uit te wisselen met cliënten, terwijl hier veel administratieve tijd gewonnen kan worden door deze portalen met de juiste dossiers te koppelen.
- 41% gebruik maakt van digitaal ondertekenen om stukken te laten ondertekenen door cliënten, terwijl ook hier veel tijd gewonnen kan worden omdat men elkaar niet meer fysiek hoeft te ontmoeten voor het ophalen van een natte handtekening.

- Er ook positieve uitslagen zijn natuurlijk. Zo werkt 47% met digitale sjabloontechnieken om sneller stukken te kunnen produceren, en daarbovenop automatiseert 33% (totaal 80%) dit proces zelfs middels intelligente vragenlijsten of het hergebruiken van bestaande dossierinformatie.

Investerings blijven achter op vergelijkbare sectoren

Behalve op het gebied van digitalisering en automatisering van bedrijfsprocessen is er ook gekeken naar de investeringsbereidheid in digitalisering en ICT. In 2020, het jaar waarin kantoren extra investeerden in ICT-middelen wegens corona, werd gemiddeld iets minder dan 4% van de jaaromzet in ICT geïnvesteerd. Vergeleken met een sector als de accountancy, die voor vergelijkbare digitaliseringsvraagstukken staat, is dit gemiddeld al 6,7%. 55% van de respondenten verwacht in de toekomst dit percentage ongeveer gelijk te houden en 20% verwacht de investeringen te verhogen.

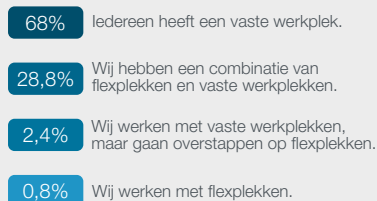
De benchmark is gratis te downloaden

Op www.lexsyn.nl/benchmark kunt u de volledige benchmark downloaden. In het rapport krijgt u onder andere antwoord op de vraag hoe advocatenkantoren hun digitale beveiliging inrichten, dossiers en interne informatiesystemen beheren, werkplekken en thuiswerkers faciliteren en nog veel meer.

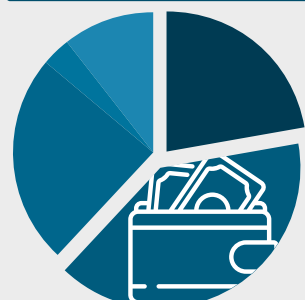
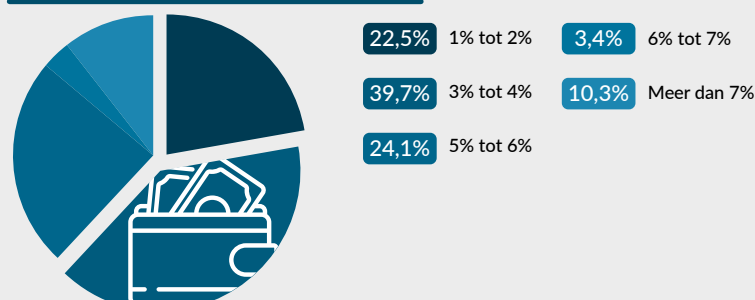
Aan het onderzoek werkten 128 respondenten mee van kantoren, uiteenlopend van 1 tot 200 medewerkers en uit alle rechtsgebieden.

Een aantal opvallende resultaten:

Hoe zijn uw kantoorwerkplekken ingericht?

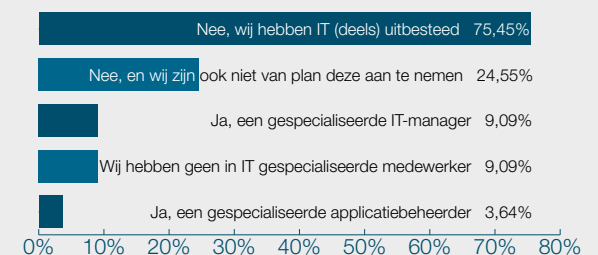


Hoeveel van uw jaaromzet investeert u ongeveer in ICT?



Heeft u een eigen IT'er in dienst, of bent u van plan deze aan te nemen?

(Meerdere antwoorden mogelijk)



Alle resultaten uit de benchmark lezen? Download deze gratis op onze website.



<https://lgl.ch/benchmark>

In deze editie:

	Onderzoek: Digitalisering van de Nederlandse Advocatuur	2
	Voorwoord	3
	Koffie met: De toekomst van de digitale juridische praktijk	4
	Hetzelfde doen met minder apps: bellen via Microsoft Teams	6
	Uit de praktijk: Poelmann van den Broek gaat voor Next Level Teamwork	7
	Modellen, sjablonen, Word-koppelingen en documentgeneratoren: wat maakt nu echt het verschil?	8
	Uw kantoor is een kaartenhuis	9
	Besluitvorming in ICT-projecten: ratio versus gut feeling	10
	Is de advocatuur eindelijk klaar voor fixed fees?	12
	Welke Business Intelligence rapportages zijn nu echt handig voor advocatenkantoren?	13
	De Schijf van Vijf voor veilige IT	14
	David versus Goliath: wie niet sterk is moet slim zijn	15
	Wordt uw DMS optimaal gebruikt? Het antwoord ligt in de data	16
	De ICT-ambities van Hafkamp Groenewegen gerechtsdeurwaarders	17
	Document Assembly: de elektrische auto van de advocatuur	18
	De Rechter (Door Jesse van Muylwijck)	18
	Legal IT Talks	19

Voorwoord

Artificial Intelligence op de cover

Een computer zal nooit de creativiteit van een mens kunnen evenaren. Als marketeer heb ik dit zelf misschien uit angst voor lijfsbehoud ook gedacht. Maar ik begin van gedachten te veranderen. In het voorwoord van de vorige Legal&Tech schreef ik een uitleg over onze covers. Er staat altijd een lichtbolletje centraal.

Maar nu het probleem: er zijn maar zoveel afbeeldingen, waar een lichtbolletje in centraal staat, die ik mooi genoeg vind om als cover te dienen. Ook heb ik niet de middelen om voor elk magazine een unieke cover te laten bedenken. Dat betekent dat ik ben aangewezen op zogenaamd "stock beeld", met een beperkte voorraad nieuw beeld. Tot ik las over Dall-E...



Tom Jansen
Marketing Manager
Lexxyn Groep

Dall-E: de AI kunstenaar

Dall-E is een platform waarop iedereen middels een tekstuele beschrijving door AI een afbeelding kan laten maken. Deze techniek heeft de afgelopen tijd een enorme vlucht genomen. Wie de middelen heeft om een grafisch vormgever volledig los te laten gaan op zijn of haar idee moet dat nog zeker doen, maar Dall-E democratiseert creativiteit voor wie die middelen niet heeft. Iedereen met een idee in zijn hoofd kan nu (soms werkelijk prachtige) afbeeldingen laten maken.

Op de cover van Legal&Tech

U zult deze cover hebben gezien en hebben gedacht, waar kijk ik naar? Dit is een democratische cover, gemaakt door Dall-E. Wij vroegen alle Lexxyn Groep collega's om twee woorden in te sturen, op basis waarvan wij Dall-E een opdracht hebben gegeven. Omdat Dall-E voor elke opdracht meerdere afbeeldingen maakt, hadden we wat te kiezen. We hebben Dall-E twaalf afbeeldingen laten maken, waar we de zes leukste van hebben gekozen. Dit was onze opdracht:

"A lightbulb at the center of lawyers and geeks collaborating with a robot butler to secure and integrate the future using a lock and key. They are under attack from ransomware, so they try to mitigate and relieve that, showing guts and discipline and personal attention. There is a clear trust in automation, alignment, the orangefeel and a trustworthy synergie. This happens under a burning sky during winter under aqua."*

Waarom hebben we dit gedaan?

Het ging natuurlijk niet om het gebrek aan plaatjes met lichtbolletjes, na vier edities is er echt nog wel iets te vinden. Het ging om het argument dat computers niet creatief zijn. Dall-E had natuurlijk nog steeds ons originele idee nodig als instructie, maar verder hebben wij niks hoeven te doen om dit creatieve werk te maken.

Hoe dan ook: de definitie van creativiteit verschuift en het wordt tijd dat de juridische sector dat ook inziet. Er zijn al veel toepassingen waarbij de computer wat u vroeger als "creatief" bestempelde van u overneemt. U kunt zich daardoor op andere manieren creatief uiten. Het gaat weer om het idee, waar het allemaal mee begint. In een eerder artikel schreef ik al eens dat juristen AI als uitdager moeten zien om zelf creatiever te worden. Ik vul daar nu op aan dat ze AI ook als uitvoerder moeten gaan zien van hun eigen ideeën.

Op <https://openai.com/dall-e-2/> kunt u overigens zelf experimenteren met Dall-E. We zijn benieuwd naar uw creaties!



Colofon

Legal&Tech wordt uitgegeven door Lexxyn Groep
Paterserf 3, 4904 AA Oosterhout
088 002 84 00 - info@lexxyn.nl

Projectleiding: Tom Jansen
Redactie: Ine van de Laar, Tom Jansen, Kim de Heer
Vormgeving en Art Director: Tom Jansen e.a.
Druk: RVV Grafisch, Almere

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.



Koffie met:

De toekomst van de digitale juridische praktijk

We zochten: drie ‘spokepersons’ voor ons onderzoek naar digitalisering in de drie verschillende juridische beroepsgroepen. We vonden: drie experts met een uitgesproken mening. Zoek de verschillen en overeenkomsten binnen deze drie branches.

John Wisseborn
Jongejan Wisseborn
gerechtsdeurwaarders



Wat is de grootste uitdaging op het gebied van digitalisering?

Wij deurwaarders kennen een lange historie met digitalisering. Doordat wij met duizenden zaken werken - met bijbehorende formaliteiten en termijnen -, zijn wij genoodzaakt om aan verregaande procesbeheersing en logistiek te doen. Onze deurwaarders moeten de meest gunstige route rijden, maar ook moet alles op tijd worden voltooid. We gebruiken de techniek ook om klanten inzicht te geven, zodat ze zelf antwoorden op hun vragen vinden. Dat wij vergroeid zijn met techniek heeft te maken met de massaliteit van ons werk. Doen we dat niet, dan wordt ons werk financieel onhaalbaar.

De uitdaging daarbij is de wisselende oplossingen en technieken die ketenpartners, zoals het Kadaster, inzetten. Wij moeten bij iedere verandering meebewegen en dus constant inspelen op wijzigingen. Sommige ontwikkelingen zijn sterk ingrijpend, zoals de automatisering van het beslagvrije bedrag bij beslag op inkomen.

Als jij het voor het zeggen had, wat zou je dan binnen de deurwaarderij veranderen?

Ik zou zorgen dat de Rechtspraak ons als beroepsgroep, en onze ervaring met technologie, meer serieus zou nemen. Al onze dagvaardingen zijn al sinds 2001 digitaal. Wij hebben gepleit om een tussenstap in het verweerproces in te bouwen, waarbij de deurwaarder selecteert of de gedaagde partij wel of niet wil procederen en of hij dat digitaal of fysiek wenst te doen. De kans is dan vele malen groter dat, bij gebruik van onze expertise en ervaring, digitaal procederen wél een succes wordt.

Wat is de grootste kans voor de deurwaarderij in relatie tot technologie?

De deurwaarder begeeft zich in de werkelijke wereld, door alle lagen van de bevolking. Bij toenemende automatisering zal de deurwaarder meer en meer een belangrijke schakel vormen tussen de werkelijkheid en de virtuele wereld: 'Is het allemaal wel zoals we denken?' Deze controle vergroot het succes van digitale communicatie. Doordat de deurwaarder heeft gecontroleerd dat er iemand 'aan de andere kant' de stukken ontvangt, kan erop worden vertrouwd. Eric (red.: de volgende geïnterviewde) noemt emotie en beleving als onderscheidende factoren voor de toekomst. Daar sluit ik me voor onze groep bij aan. Het mooie van hedendaagse technologie is dat dit ook hieraan kan bijdragen. Informeer je je klanten, geautomatiseerd, over iedere stap in het proces, dan haal je veel onrust en onzekerheid weg. Je beheerst dan met techniek de emotie. Persoonlijk contact zorgt daarbij voor net dat beetje extra.

Wat houdt deurwaarders tegen om deze kans te grijpen?

Weinig als ik eerlijk ben. Een niet geautomatiseerde deurwaarder

kan in de huidige tijd niet meer functioneren. Natuurlijk zijn er sceptische vragen als 'Bestaan we over 20 jaar nog wel?'. Maar doordat ik, en met mij veel vakgenoten, sterk blijf geloven in bovenstaande, blijven we onszelf hardmaken.

Van technologie tot verdienmodel: welke technologie heeft de grootste impact op het verdienmodel?

De grootste impact heeft het door onszelf ontwikkelde digitale beslagregister. Doordat deurwaarders in een vroeg stadium kunnen zien of er al inkomensbeslagen lopen, kan er een betere beslissing worden gemaakt om te procederen. Wil je een procedure bij de rechter voeren over duizend euro, terwijl er nog 80K beslag openstaat, dan adviseren wij je om eieren voor je geld te kiezen. Daarop lopen wij inkomsten mis. Toch geloof ik dat die openheid van zaken zorgt voor meer tevredenheid met het uiteindelijke resultaat. Een interessante ontwikkeling is Artificial Intelligence. Met Big Data proberen we voorspellingen te doen over de kans dat een vordering succesvol kan worden geïnd. Is die kans minimaal, dan kunnen we de klant adviseren om geen kosten te maken.

Eric Sturkenboom
Sauer en Oonk
Adviseurs & Notarissen



Wat is binnen het notariaat de grootste uitdaging op het gebied van digitalisering?

De uitdaging is dat je niet precies weet wat de volgende uitdaging is. Er komen voortdurend dingen op ons af: de digitale oprichting van een BV, NFT (Non-Fungible Token) en diverse veranderingen vanuit het Kadaster en de KvK. De poortwachtersfunctie, Wwft en KYC leggen een extra druk op de dienstverlening. Al deze aspecten zijn zonder digitalisering niet in te richten. Niets mis met verandering, maar het is wel stoeien met de onzekerheden. Op welke termijn gaan projecten plaatsvinden, worden ze wel of geen succes en welke tools moeten we daarvoor implementeren? Daarbij is er de 'angst' om op het verkeerde paard - lees: softwareapplicatie - te wedden.

Als jij het voor het zeggen had, wat zou je dan binnen het notariaat veranderen?

Ik zou een specialistische adviseur met een helikopterview introduceren, die ontwikkelingen voor notarissen herkent en hiervoor technologie vergelijkt en aan kantoren voordraagt. Zo word je als notaris gerustgesteld dat je helemaal bij blijft én dat je de juiste technologische keuzes maakt. Zeker aangezien de techniek steeds lastiger te begrijpen is. Er staat zoveel te gebeuren, denk aan de NFT en de manier waarop aktes gaan passeren.

Daarnaast zou ik de opleiding interessanter en aantrekkelijker maken. We kunnen het ons niet veroorloven dat de nieuwe generatie wegblijft door negatieve geluiden. Ons vak is zo uitdagend. Denk aan het persoonlijke contact en de advisering op belangrijke, emotionele momenten. Het blijft een prachtig vak, ook voor jonge, ambitieuze 'mensen-mensen'.

Wat is de grootste kans voor het notariaat in relatie tot technologie?

Doordat repeterend werk verder geautomatiseerd wordt, maak je aan de ene kant minder fouten en aan de andere kant verzet je meer werk. Hierdoor creëer je ruimte voor het mooiste onderdeel van ons vak: de emotie en beleving van de klant. Totdat robots emoties kunnen herkennen, zijn wij het 'oliemannetje' van de maatschappij. Als je je op deze menselijke emoties focust, dan kun je voortbestaan. Overlijden, echtscheiding, bedrijfsoverdracht: door mensen aan je tafel uit te nodigen en ze te adviseren blijf je van meer waarde. Samen bouw je aan een goed doordachte 'levensloop' van een persoon, ondernemer en/of bedrijf. De notaris houdt focus op de menselijke noot.

Haal je de notaris uit de keten, dan ontstaat er een onwenselijke verharding in de maatschappij. Maar als moderne notaris moet je wel blijven investeren in je kantoor, je mensen en je marketingboodschap, ook voor het aantrekken van nieuwe medewerkers. Het niet afdoen van je oogkleppen is levensgevaarlijk.

Van technologie tot verdienmodel: welke technologie heeft de grootste impact op het verdienmodel?

Dat is Linckr, een platform waar consumentendata worden uitgewisseld. Hierdoor hoeft data in de klantreis maar één keer opgevraagd te worden, waarna het wordt gedeeld in de hele keten. Ook een robot, een virtuele assistent, kan diverse werkzaamheden, zoals het overzetten van data naar een digitale kaartenbak, aanleren. Dit bespaart tijd en geld, waardoor je minder hoeft door te berekenen aan de klant. Je blijft financieel aantrekkelijk voor je klanten, kunt jezelf verdiepen in advieswerk en het biedt uitkomst bij het personeelstekort.

James van de Merbel
Lexence



Wat is binnen de advocatuur de grootste uitdaging op het gebied van digitalisering?

De allergrootste uitdaging is verandermanagement. De technologie is er wel in de markt. Sterker nog, er is zoveel technologie, dat je soms door de bomen het bos niet meer kan zien. Daarom is het essentieel om te kijken naar het bedrijfsmodel vandaag de dag: waar wil je naartoe in de toekomst, moet daarvoor het bedrijfsmodel veranderen, hoe zitten processen in elkaar en hoe stem je daar de juiste technologie op af?

Technologie is erop geënt om werkprocessen te verbeteren, maar dat werkt alleen als je deze processen goed in kaart brengt. Dat is voor veel kantoren een uitdaging. Mijn tip? Doorbreek intern alle silo's en zoek naar de gemeenschappelijke delers. Alle juridische professionals binnen het kantoor voeren acquisitie, registreren tijd, creëren documenten en declareren. Heb je de activiteiten en werkprocessen in kaart gebracht, kijk dan naar de bestaande applicaties en de infrastructuur. Breng deze drie onderdelen samen in een overzicht. Dat is jouw blauwdruk. Deze helpt om sneller tools te adopteren, maar ook om bepaalde tools en trends links te laten liggen.

Als jij het voor het zeggen had, wat zou je dan als eerste binnen de advocatuur veranderen?

Dat ieder kantoor toegang heeft tot een basisblauwdruk, zoals

ik hierboven schetste. Bij voorkeur visueel beschikbaar. Hier kun je snel bestaande en nieuwe technologieën tegenaan leggen en inzicht krijgen in de impact van nieuwe tools. In ieder kantoor, en in ieder rechtsgebied, zijn gemeenschappelijke delers te vinden. Hiervoor hebben we in het applicatielandschap allemaal dezelfde mogelijkheden. Met deze blauwdruk maak je vervolgens makkelijker keuzes die goed zijn voor de innovatie van je kantoor.

Wat is de grootste kans voor de advocatuur in relatie tot technologie?

Artificial Intelligence en robotisering die repeterende werkzaamheden overnemen. Tegelijkertijd is dit voor velen een grote angst. Ik ben van mening dat als het werk efficiënter kan, je ruimte hebt voor nieuw werk en je beter en gericht advies kunt geven. De andere kans is die blauwdruk en een professional die voor jouw kantoor de vertaling tussen technologie, kantoorvisie en werkvloer kan maken. Die kan laten zien welke technologie er nodig is om een kantoor, op basis van de blauwdruk, goed te laten runnen. En als laatste: Business Intelligence (BI) rapportages, zodat je inzicht krijgt in je praktijkvoering.

Wat houdt advocaten tegen om deze kans te grijpen?

Vaak heeft dit te maken met de noodzaak om te veranderen. Het huidige verdienmodel lijkt bestendig. Toch denk ik niet dat we de komende tien jaar moeten doen, wat we de afgelopen tien jaar hebben gedaan. Wil je in deze concurrerende markt vooruitstrevend zijn, dan is digitale transformatie een no-brainer.

Van technologie tot verdienmodel: welke technologie heeft de grootste impact op het verdienmodel?

Dat is de combinatie tussen technologie en de generatiekloof. Technologie kan het gat minder groot maken. Innovatie gaat steeds sneller en de jonge generatie wil hierin mee. Zij wil anders werken, maar dan moeten kantoren daar nu voor openstaan en onderzoeken wat de nieuwe generatie nodig heeft. Er is binnen ieder kantoor een gouden combinatie te maken tussen de kennis van de oudere generatie en het idee van de jonge generatie over hoe het ook gemakkelijker kan. Als je die werelden kunt versmelten, is dat een mooi begin van transformatie.

Met dank aan:



JONGEJAN WISSEBORN
GERECHTSDEURWAARDERS

**SAUER
OONK**
adviseurs | notarissen

Lexence

Hetzelfde doen met minder apps: bellen via Microsoft Teams

Gemiddeld gebruiken we negen verschillende apps per dag om ons werk te kunnen doen. Dat is over de dag heen een hoop schakelen en klikken tussen schermpjes. Het is voor gebruikers dan ook fijn als het aantal apps dat men nodig heeft, gereduceerd kan worden. Momenteel zullen veel medewerkers, om te communiceren met collega's en cliënten, gebruik maken van verschillende applicaties: Teams is één van de populairste applicaties om intern mee te communiceren, maar de softphone - of het bureautoestel - blijven nodig om externe telefoontjes te ontvangen en om uit te bellen.

Wist u dat u met een handige integratie uw interne- en externe telefonie bijna volledig via één applicatie, Microsoft Teams, kunt laten verlopen?

Alles in één applicatie

Hoe minder applicaties we nodig hebben om te communiceren, hoe overzichtelijker alles wordt. Door Teams te integreren met telefonie wordt het mogelijk om oproepen die binnenkomen op uw interne kantoornummer te beantwoorden in Microsoft Teams en om externe nummers te bellen vanuit de Microsoft Teams applicatie. Daardoor is het ook makkelijker om onderling naar elkaar door te verbinden en om te zien of collega's beschikbaar zijn of bijvoorbeeld al in een call zitten.

Bij het doorverbinden vanuit uw "traditionele" softphone was u beperkt tot het doorverbinden naar bijvoorbeeld een intern kantoortoestel of mobiel nummer, maar via Teams krijgt u daar nu een derde optie bij. Dat is fijn, want de ervaring leert dat veel collega's tegenwoordig beter bereikbaar zijn via Teams dan via bijvoorbeeld de softphone of het bureautoestel. Alle functionaliteiten zitten dan ook in één schil, die van Microsoft Teams.

Eenvoudiger beheer en minder hardware

Het werken met minder apps houdt uw IT ook beheersbaarder. Er hoeven minder applicaties onderhouden te worden, wat ook weer minder beveiligingsrisico's met zich meebrengt. De Teams

integratie is bovendien zo volledig, dat ook voor bijvoorbeeld de receptie er een volwaardige bedienpost geboden kan worden. Dat betekent dat de receptie geen lomp bureautoestel meer nodig heeft, maar af kan met een headset en vervolgens iedereen binnen het kantoor onder één klik van de muis beschikbaar heeft.

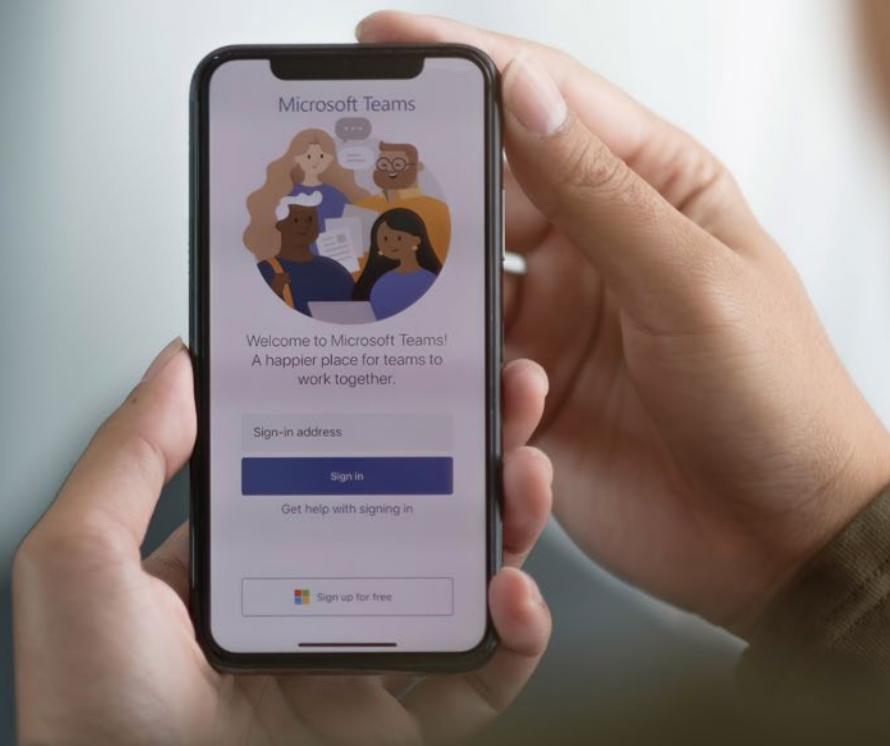
Bovendien ervaren gebruikers het hebben van minder applicaties voor het uitvoeren van dezelfde taken vaak als prettiger, omdat ze minder hoeven rond te klikken en te zoeken. Een oproep die binnenkomt op het vaste nummer kan nu zonder omslachtige handelingen doorgezet worden naar elke gebruiker binnen het kantoor met een Teams account. Dat is zeker in combinatie met thuis of mobiel werken een grote efficiëntiewinst. De cliënt kan u blijven bereiken via het bekende nummer zoals hij/zij dat wil, en u kunt opnemen of terugbellen via de bekende Teams applicatie.

Bekijk de video van T-Mobile voor verdere uitleg over deze integratie, en neem contact op met Helder Telecom & ICT voor een passend advies.



<https://lgl.ch/helderteams>

helder
telecom & ICT



Poelmann van den Broek gaat voor Next Level Teamwork

Dat technologie soms een beperkende factor kan zijn in de ontwikkeling van een advocatenkantoor, blijkt uit de praktijk van Poelmann van den Broek. Dit gerenommeerde kantoor uit Nijmegen was toe aan een nieuw pand. Hierbij zou een nieuwe sectie doorbrekende manier van werken leidend worden in hoe het kantoor georganiseerd moest zijn. Op dat moment konden Arjan Stuij (Directeur) en zijn collega's Tonny Kersten (ICT Manager) en Arno Bomer (Business Controller) nog niet voorzien dat hun plannen een groot voordeel op zouden leveren tijdens de aanstaande pandemie.

Van traditioneel naar sectie doorbrekend werken

Arjan: "Poelmann van den Broek was een vrij traditioneel georganiseerd kantoor. Alle secties hadden hun eigen fysieke plek in ons kantoor in het oude centrum van Nijmegen. Het dossier stond centraal in wat we deden en natuurlijk wilden we de klant centraal hebben. Door onze toen gebruikte systemen en processen keken we soms met oogkleppen op naar het dossier en misten we kansen om onze cliënten met andere secties van ons kantoor nog beter te helpen. Dat moest anders vonden we."

Tonny: "We werkten destijds met Aderant als financieel pakket en iManage als DMS/dossierbeheerpakket. Dat paste toen we die keuze lang geleden maakten bij hoe we wilden werken. De IT draaide bij ons op kantoor op premises en we faciliteerden zelf een Citrix werkplek waarmee collega's overal konden inloggen en bij hun data en applicaties konden. Thuiswerken kon, al had dat wat voeten in de aarde en gaf het niet altijd de gebruikerservaring die we wilden bieden."

Meer samenwerking en meer flexibiliteit

Arjan: "Toen we een nieuw pand betrokken wilden we idealiter de hele organisatie op één verdieping. Collega's en secties moesten dichterbij elkaar en door elkaar komen te zitten om zo elkaar beter te vinden en te helpen. Om die bewegingsvrijheid in en buiten het kantoor te bieden, moest de ICT ook mee evolueren. We werkten nog veelal met vaste werkstations, dus dat moest "plug and play" beleving worden."

Tonny: "Dit hele plan tekenden we al uit voor corona. De ICT-infrastructuur die we in gebruik hadden begon aan vervanging toe te geraken. Nieuwe eigen infrastructuur zou om een forse investering vragen en zou ook betekenen dat we dit alles nog steeds zelf zou-

den moeten blijven beheren. We kozen er daarom voor om zoveel mogelijk data en applicaties in de cloud onder te brengen."

Kosten belangrijk, maar niet leidend

Arjan: "Hogere of lagere kosten waren voor ons niet leidend in dit traject. Het allerbelangrijkste was dat we iets zouden kiezen wat paste bij hoe we als kantoor georganiseerd wilden zijn. Dat mocht dus ook iets meer kosten, als het onze kwaliteit en dienstverlening aan de klant maar ten goede zou komen. We hebben een analyse gemaakt van alle kosten van de huidige omgeving en wat de volledige vervanging zou gaan kosten. Dat is een belangrijke stap geweest in ons keuzetraject, omdat door de keuze voor web- en cloud applicaties we bijvoorbeeld ook alle werkplekken moesten vervangen. Uiteindelijk is het gelukt om nu een nog betere en flexibelere ICT voorziening te hebben, tegen lagere totale kosten."

Arno: "Toen we Aderant vervingen door Legalsense, moesten we ook het DMS vervangen, omdat de oude iManage omgeving niet meer paste bij onze eisen. Mede vanwege de goede integratie met Legalsense en het feit dat het pakket volledig Office 365 gebaseerd is kozen we voor DMSforLegal van Epona."

"De migratie vanuit iManage naar DMSforLegal verliep heel soepel. Je merkte aan alles dat dit voor Epona dagelijkse kost is."

Tonny: "We stapten voor veel van onze software dus over van een koopmodel met eenmalige

kosten, naar een licentiemodel met maandelijkse kosten. Dat heeft als voordeel dat je altijd beschikt over de laatste versie van je software, maar je moet wel opletten dat wijzigingen in de software niet onverwachts de werkprocessen beïnvloeden."

Overstappen van iManage naar DMSforLegal

Arno: "DMSforLegal is herkenbaar voor onze gebruikers omdat het in een aantal zaken best leek op hoe we voorheen werkten, maar nu met de voordelen van goede Office integraties en het werken vanuit de cloud. De migratie vanuit iManage naar DMSforLegal verliep heel soepel. Je merkte aan alles dat dit voor de consultants van Epona dagelijkse kost is."

Arjan: "Er is wel iets veranderd in onze manier van werken en de afhankelijkheid van ICT. We vertrouwden altijd op de beschikbaarheid van onze eigen ICT, maar nu leg je die verantwoordelijkheid bij externe partijen neer. De belangrijkste afhankelijkheden zijn nu onze internetverbinding en de beschikbaarheid van de cloud-diensten zelf. Dat klinkt spannend, maar je moet je realiseren dat overall storingen of hacks kunnen voorkomen."

ICT is niet onze core business, wel die van onze dienstverleners. Nu moeten we zelf vooral nog zorgen dat medewerkers ook wennen aan de nieuwe manier van werken, en geen geitenpaadjes gaan zoeken die bijvoorbeeld de beveiliging compromitteren. We willen gebruikers niet frustreren, maar de veiligheid en continuïteit van het kantoor en onze klanten gaan boven alles."

Met dank aan:

Poelmann
van den Broek

ADVOCATEN

Dit artikel is een samenvatting van een langer interview met Poelmann van den Broek. Scan de QR-code om dit volledige interview te lezen.



epona

Modellen, sjablonen, Word-koppelingen en documentgeneratoren: wat maakt nu echt het verschil?

Een sjabloon of model in een Word-koppeling of document-generator: what's in a name? Bij Clip Consultants merken ze dat deze benamingen nogal eens door elkaar gebruikt worden, terwijl ze wezenlijk verschillende toepassingen kennen. Deze verschillen leggen documentspecialisten Nancy en Jurgen-Jan graag uit. Ook bespreken zij de voordelen van een Word-koppeling, een simpele oplossing die volgens hen écht het verschil kan maken.

Uniformiteit en standaardisering

Ondanks de verschillende inzettoepassingen, zorgen alle opties voor de uniformiteit van communicatie. 'Advocatenkantoren kunnen nog meer voordeel behalen uit het standaardiseren van hun communicatie naar buiten. Nog te vaak zien we qua opmaak van uitgaande communicatie binnen één kantoor veel diversiteit,' aldus Nancy.

Jurgen-Jan vervolgt: 'Ook staan op veel verschillende locaties en in mapjes voorbeeldbrieven zoals een model dagvaarding, een voorbeeld conclusie etc. Misschien lijkt het ver gezocht, maar zeker met de schaarste aan personeel, is het standaardiseren van werkzaamheden een pré.'

Nancy en Jurgen-Jan stellen dat als juridische professionals en ondersteunend personeel hun communicatie uniform en deels geautomatiseerd versturen, zij veel tijd besparen. Bovendien zorgt dit voor een consistent gebruik van de huisstijl wat bijdraagt aan een positieve merkbeleving. Goed, even terug naar de focusvraag: Wat zijn de verschillen tussen een model en sjabloon en tussen een Word-koppeling en documentgenerator?

Nancy: 'Deze vier termen kunt u onderverdelen in twee categorieën: 1. Modellen en sjablonen en 2. Word-koppelingen en documentgeneratoren (aan de basis van deze twee toepassingen liggen sjablonen en modellen).'

Categorie 1: De verschillen tussen modellen en sjablonen

In een model bepaalt u de inhoud van uw brief. Een kantoor heeft vaak diverse modellen: één voor een dagvaarding, één voor een conclusie etc. Een sjabloon bepaalt de buitenkant; de uitstraling van de communicatie.

Nancy: 'Een uitzondering daargelaten kent een kantoor idealiter maar één, twee of drie sjablonen - die op hun beurt weer voor veel verschillende modellen worden gebruikt. In een sjabloon definiëren kantoren waar de aanhef, adres- en kopgegevens staan en hoe de afsluiting eruitziet.'

In het sjabloon, zo leren we, wordt ook het lettertype en -grootte en bijvoorbeeld de regelafstand bepaald. Jurgen-Jan: 'Met één goed sjabloon kunt u ontzettend veel Word communicatie genereren, waarvoor u vervolgens weer modellen kunt gebruiken.'

Categorie 2: De verschillen tussen een Word-koppeling en documentgenerator

Modellen voor communicatie kunt u zelf genereren óf u maakt gebruik van een zogenaamde documentgenerator. Voor het maken en toepassen van modellen kunt u een Word-koppeling, zoals CClaw deze kent, gebruiken. Alles wat in Word wordt gemaakt krijgt dan automatisch de sjabloonstandaarden mee. Verandert de

huisstijl dan past u dat in het sjabloon aan en alle vervolgc communicatie wordt voorzien van de aanpassing. Wat betreft een documentgenerator. Dit is een geautomatiseerde, vaak online dienst, waarmee u aan de hand van een slimme workflow een model selecteert en dat vult aan de hand van uw variabelen.

Nancy: 'U koopt hierbij juridisch actuele knowhow in, waarop de overeenkomsten c.q. contracten worden gevuld. Dat is dus echt iets anders dan een Word-koppeling. U kunt deze overigens wel bewerken naar een model in de Word-koppeling.'

Wat bij de Word-koppeling ook kan is het toevoegen van tekstblokken, te vergelijken met Autotext in Word. Jurgen-Jan: 'Kantoren kunnen tekstblokken aanmaken voor veel gebruikte stukken tekst en paragrafen zoals de derdengeldrekening of doorzendtekst. Dit voorkomt honderd keer dezelfde tekst invoeren. Door een Word-koppeling met modellen te gebruiken, worden fouten voorkomen.'

“80% van onze klanten werkt met een Word-koppeling. Logisch, het is een simpele - binnen CClaw gratis - manier om Word documenten in huisstijl de deur uit te krijgen.”

Het begint met een brief

Nancy: 'Tachtig procent van onze klanten werkt met een Word-koppeling. Logisch, het is een simpele - binnen CClaw gratis - manier om Word documenten in huisstijl de deur uit te krijgen.'

Is het uw intentie om uw communicatie uniform in uw huisstijl te versturen, dan volstaat een Word-koppeling. Het is een kwestie van even de tijd nemen voor de goede inrichting van de sjablonen en modellen, waarna u aan de slag kunt. U kunt een voorbrief en vervolgbrief aanmaken en zelfs een footer met disclaimer of handtekening toevoegen. Prettige bijkomstigheid binnen CClaw is dat iedereen het Word bestand ook op een centrale plek opslaat. Staat u op een dossier en wilt u een brief aan een cliënt verzenden, dan opent u met de Word-koppeling een brief in Word. Alles staat direct op de juiste plek en na afloop slaat u deze eenvoudig op - in het DMS of op de file structuur. Jurgen-Jan: 'En, niet geheel onbelangrijk, advocaten schrijven vervolgens direct hun tijd.'

Oplossing voor personeelstekort

Net als in andere sectoren kampt ook de juridische sector met een personeelstekort. Het slimmer omgaan met het creëren en uitsturen van communicatie bespaart volgens Nancy en Jurgen-Jan tijd en voorkomt frustratie. Niet alleen op het vullen, maar ook op het printen en vervolgens - met handtekening - inscannen van documenten. Het opzoeken en overtypen van namen en contactgegevens is verleden tijd. 'Wat u ook kiest, houd het in het beginsel gewoon simpel,' zo sluiten Nancy en Jurgen-Jan af.

Wilt u meer weten over het slimmer en sneller opstellen van uw stukken met CClaw?

Neem contact op met info@clipconsultants.nl
of bel 0413 - 34 88 88

Uw kantoor is een kaartenhuis

Het goed functioneren van een juridisch kantoor is wat mij betreft gestoeld op vier opeengestapelde lagen. Elke laag ondersteunt de laag erboven en is daarvoor weer afhankelijk van een stabiele laag daaronder. Wankelt één pijler in een laag, dan stort de laag daarboven als een kaartenhuis ineen.

Ik neem u, van boven naar beneden, mee langs de vier lagen. Met op de top een uitstekende dienstverlening aan uw cliënt. De reden dat ik bovenaan begin, is dat de laag onder een wankelende laag vaak blijft staan als het wankelen omslaat in instorten.

Laag 1: De dienstverlening aan de cliënt

Het allerbelangrijkste dat bij elk kantoor bovenaan zal staan, is een goede dienstverlening aan de cliënt, ofwel een tevreden cliënt. Dit lukt alleen als de onderliggende lagen, die nodig zijn om de dienstverlening aan de cliënt uit te voeren, stabiel zijn. Een hapering of wankeling, in welke laag onder de dienstverlening dan ook, kan catastrofaal zijn voor de cliënt en zijn/haar belangen.

Laag 2: Tevreden en efficiënte medewerkers

De medewerkers van uw kantoor zijn onmisbaar voor een goede dienstverlening. Zij brengen het advies uit, maken de stukken, passeren de akten of brengen het exploitatierapport uit. Daarom is het zaak, zeker in tijden van krapte op de arbeidsmarkt, om ze alle juiste middelen te geven om hun werk goed - en met zekerheid - te kunnen doen.

Het loont dan ook om naast te investeren in goed materiaal (snelle computers, een goede werkplek, ergonomische apparatuur), te investeren in kennisontwikkeling over het gebruik van software en beveiliging. Zo voorkomt u situaties zoals de beroemde Zoom Cat Lawyer, of de veel pijnlijkere confrontatie in de rechtszaak van Alex Jones in Amerika over de Sandy Hook school shooting.

Laag 3: Goed afgestemde processen

Medewerkers zijn op hun best als ze hun werk met plezier en met zekerheid kunnen doen. Dus naast investeren in hun kennis in het gebruik van de benodigde middelen en het aanbieden van een goede werkplek, is het werken volgens goed afgestemde processen de sleutel tot efficiëntie. Als iedereen werkt volgens dezelfde duidelijke processen, dan geeft dit een consistent eindresultaat richting de cliënt.

Daarnaast voorkomt dit onderlinge frustraties op de werkvloer over bijvoorbeeld incomplete dossiers, of onduidelijkheid over wie welke handeling zou verrichten. Documenteer dus hoe u werkt en check regelmatig op de werkvloer of deze werkwijze nog aansluit bij hoe de medewerkers vinden dat ze de cliënt optimaal kunnen bedienen.

Laag 4: Onderliggende systemen

Tot slot, het fundament van de bovenste drie lagen bestaat uit de onderliggende systemen. Dit zijn de applicaties en digitale middelen die nodig zijn om uw processen door uw medewerkers uit te laten voeren, zodat zij de cliënt tevreden kunnen stellen.

“Een slechte vierde laag kan de reden zijn dat u niet snel genoeg kunt reageren op een wens van een cliënt.”

De beschikbaarheid, betrouwbaarheid en handigheid van deze systemen zijn bepalend voor de efficiëntie van alle bovenliggende lagen. Een slecht werkend DMS zorgt voor chaos in het vinden van de juiste stukken. Ondermaatse (internet)verbindingen zorgen voor frustraties. Rommelige werkplekken, onhandige hardware en slecht afgestelde bureaus wekken irritatie op en frustreren de medewerker in het doen van zijn/haar werk. En als deze laag wankelt, wankelen alle lagen mee.

Een slechte vierde laag kan de reden zijn dat u niet snel genoeg kunt reageren op een wens van een cliënt. Het kan de reden zijn dat een medewerker uit ergernis bepaalde taken niet meer wil doen. Het kan ervoor zorgen dat goed bedoelde processen niet uitgevoerd kunnen worden zoals op papier bedacht.

Doordacht en stabiel

In een goed doordachte IT-strategie is er aandacht voor alle vier de lagen. Over hoe ze ingericht moeten zijn om elkaar te ondersteunen, hoe ze beveiligd worden en hoe ze bijdragen aan de Business Continuity Planning van het kantoor. Als IT-partner van de juridische sector denken we hier natuurlijk graag over mee. Zo voorkomen we dat uw kantoor van een wankelend kaartenhuis verandert in een ter aarde gestorte stapel speelkaarten.



Benieuwd hoe ICT Concept uw organisatie helpt stabiel te blijven? Neem contact met ons op voor een vrijblijvend adviesgesprek via info@ict-concept.nl of bel 088 - 002 84 80

ict concept.

Besluitvorming in ICT projecten: ratio versus gut feeling

Ratio: vaak niet de basis waarop advocatenkantoren hun ICT-oplossingen aanschaffen. Gut feeling, oftewel de intuïtie, wordt ook nog weleens overgeslagen. Waarop wordt een keuze voor een nieuwe ICT-applicatie dan wel gemaakt? Steeds vaker is dat op basis van hetgeen een ander kantoor gebruikt. Referenties zijn een uitstekende bewijslast, begrijp me niet verkeerd, maar waarom maken we intuïtie (en nog belangrijker: het waarom we iets willen) niet belangrijker? Ik zeg: terug naar het onderbuikgevoel en een kritische advocatennot. In deze reeks neem ik u mee op mijn missie.

Beste advocaat: wat wilt u nou echt?

'Ik wil graag dat jullie langskomen voor een demo, want ik zoek een applicatie waarmee ik via een app mijn tijd kan schrijven.' Een prima reden om ons, en vast ook een paar andere leveranciers van kantoorsoftware, uit te nodigen. Toch werp ik hier graag eens een ander licht op, namelijk de behoefte achter de vraag. Want, wat wil het advocatenkantoor in kwestie nu echt?

Ik stel tijdens een gesprek meestal de tegenvraag: 'Wat doet u nu achter uw pc en wat vindt u daarbij belangrijk?' Vaak krijg ik dan als antwoord dat een goed beeldscherm belangrijk is, evenals (inderdaad!) die app om snel tijd te schrijven. Voor mij aanleiding om wat dieper te graven, want ik geloof dat de echte behoefte vaak net anders is dan de 'app-wens'.

SaaS: een verpakking van functionaliteiten

Een voorbeeld. Een kantoor klopt bij me aan en zegt: 'Ik wil een SaaS applicatie.' SaaS is een verpakkingsvorm van functionaliteiten. Daarbij weet inmiddels iedereen dat werken in een SaaS omgeving ertoe leidt dat de werkomgeving via iedere browser en type device benaderbaar is. Dit is een groot voordeel en terecht dat de vraag wordt gesteld. Maar, doordat SaaS een breed begrip is, is het belangrijk om te achterhalen wat het kantoor, binnen de mogelijkheden van SaaS, precies aanspreekt. Waar wil het kantoor rendement behalen met de inzet van SaaS? Belangrijk is de wens achter die behoefte. Die krijg je helder door vragen te stellen zoals:

- Waar denkt u aan bij SaaS?
- Wat denk u dat SaaS voor u oplost of verbetert of;
- Hoe ziet uw bureau eruit als u een SaaS oplossing hebt?

Tekenen

Ik daag advocatenkantoren graag uit om eens te gaan tekenen. Kop koffie in de ene hand, potlood in de andere. 's Avonds op de bank bijvoorbeeld. Bedenk bij uzelf: 'Wat heb ik nou vandaag gedaan en wat denk ik dat er anders kan en waarom?' Probeer daarbij weg te blijven van alle buzzwords en hippe applicaties. We skippen 'hip' en gaan terug naar onszelf. Ga na wat u belangrijk vindt;

- voor uzelf;
- uw personeel;
- uw kantoor en;
- uw cliënt.

Probeer uw initiële gevoel van 'Ik moet iets' naar 'Ik wil iets' om te buigen en ga na wat dat echte willen nu is. Dit kunt u alleen doen, of met collega's. Kiest u voor een brainstorm in teamverband, schrijf dan groot de vraag op een whiteboard of flipover: 'Wat willen we nu eigenlijk écht veranderen?' Geef iedereen Post-its en een stiften en ga schrijven, tekenen en plakken.

Wat ik zie is dat kantoren, alvorens deze 'Wat wil ik nu echt vraag' duidelijk te hebben, al leveranciers gaan uitnodigen. Een presentatie voelt daarbij als een logische vervolgstap, waar aandachtig naar wordt gekeken. Voldoet die aan de verwachtingen en gebruiken collega-kantoren deze software ook, dan kan vaak zonder pardon een 'go' worden gegeven.

Van het bordje af

Ik hoor van kantoren terug dat ze in veel gevallen tegen ICT projecten opzien. Het is dan zaak het zo snel mogelijk van het bordje af te hebben. Werken in een SaaS omgeving? Check. Tijd schrijven op een app? Check. Maar waarom, lieve mensen, zouden we snelheid verkiezen boven doordachtheid?

Prik 's een gaatje in die wolk

Intrinsieke motivatie of hype

Tijdschrijven via een app, Document Management Software, Document Assembly, Azure, sjablonen, Business Intelligence, Artificial Intelligence; prikkelende termen die ons brein doen aanzetten tot rondkijken. Begrijp me niet verkeerd, ik vind het mooi dat steeds meer kantoren een innovatieslag (willen) maken. Alleen, is dat op basis van een intrinsieke overtuiging of op basis van een hype? En in het geval van het laatste, hoe stap je als kantoor weg van die grote wolk aan terminologie?

Ik vind het belangrijk dat kantoren de tijd nemen om na te denken over wat ze echt willen wijzigen en waarom. Ik ben van mening dat je alleen maar echt blij kunt worden van nieuwe software, als het een voelbare pijn wegneemt of een aantoonbare verbetering brengt.

Jaren terug verscheen er een artikel van één van de Lexxyn Groep Partners in het Advocatenblad, met als insteek: werken in de cloud. Kantoren klopten destijds bij ons aan, alleen maar vanwege die nieuwe trend: cloud. 'Ik wil ook in de cloud en hoe ziet de cloud er in jullie applicatie uit?', de vraag die ons bijna dagelijks werd gesteld (waarbij men vaak letterlijk naar het plafond, naar 'de cloud' keek). Het ging die kantoren niet om het oplossen van een probleem, of het verbeteren van een proces, maar om het meedoen met een trend. In dat geval: de cloud.



Prima, trendsetters hebben we nodig, alleen hoop ik mijn punt te hebben gemaakt: zorg dat de intrinsieke behoefte duidelijk is. Ga terug naar uw intuïtie en voel ook wat die, naast ratio, voor wijsheid te geven heeft. Schrijf alle woorden die bij u opkomen als u denkt aan een ideale werkomgeving op. Probeer de trendwoorden te vermijden. Dus niet: Ik wil een Artificial Intelligence (AI) toepassing, maar bedenk u waarom zou ik AI willen? Welk probleem lost het op? Wie weet is uiteindelijk de oplossing geen AI, maar bijvoorbeeld een Document Management Systeem.

Sta stil

Stop even met rennen. Bedenk uzelf dat voor nagenoeg iedere juridische professional automatisering ongrijpbaar is geworden. Het kan rust geven om u ervan bewust te worden dat u ook geen ICT oplossing hoeft te verzinnen. Het enige dat u moet doen is uw behoefte duidelijk hebben en u zelf daar hard voor maken. De juiste oplossing volgt dan vanzelf.

Geen munten gooien, maar koppen breken.

De meeste kantoren hebben weleens moeite met het nemen van een beslissing, zeker als het gaat om ICT projecten. Vaak wordt een beslissing uitgesteld, onder andere door te blijven zoeken naar informatie en bevestiging, bijvoorbeeld door het spreken van referentiekantoren. Ik ben van mening dat als de echte behoefte, die aan de zoektocht ten grondslag ligt, bekend is, selectieprocessen makkelijker worden ingegaan en knopen eenvoudiger worden doorgemaakt. Geen munten gooien, maar de koppen breken.

Kritische noot

Kijken we naar praktijk management software dan zien we dat kantoren, gemiddeld genomen, na 12 tot 14 jaar een overstap overwegen. Die migratie moet een flinke stap voorwaarts worden. Om een verbetering na te streven, is een kritische noot cruciaal. En die kritische kijk is precies waar de advocaat om bekend staat. Toch merk ik dat bij ICT projecten een advocaat wat onzeker lijkt te worden. De emotie, intuïtie en ratio worden naar de achtergrond verschoven. Soms is het niet de verbetering an sich die overheerst, maar de 'tick in the box' drang (check, dat hebben we gedaan).

Gaf ik in het verleden eens een demo of training, dan werd ik tijdens mijn gesprek onderbroken met vragen zoals: 'Vindt u ook niet dat de menuoptie links zou moeten staan?' Toen irriteerde ik me daar weleens aan. Nu mis ik die advocaat die me aan tafel fileert. Ik wil daarom de advocaat weer uitdagen om zichzelf te blijven en kritisch te zijn. Koop niet iets omdat u hebt gehoord dat u het moet kopen. Maar koop iets omdat u zeker weet dat het u een stap verder brengt. Als een cliënt vraagt: ik wil een arbeids-overeenkomst, dan vraagt u waarschijnlijk ook door. Een schilder die iemand enkel tijdens de zomermaanden in dienst neemt, heeft geen contract van 200 pagina's nodig. U stelt dan ook de vragen om de basale behoefte van deze schilder bloot te leggen. Waarom dat niet voor uzelf doen?

Leveranciers uitnodigen

Eerder in dit artikel schreef ik over het belang van teruggaan naar de intrinsieke behoefte. Ik adviseerde om alle woorden die bij u opkomen als u denkt aan een ideale werkomgeving op te schrijven. Wat aan deze steekwoorden in een later stadium, het selectieproces, ook handig is? Doordat u hebt bepaald waar de behoefte in het werkproces zit, kunt u online beter voorwerk doen. Heeft u van iemand gehoord dat u via een app tijd moet schrijven, dan zoekt u uiteraard op 'app voor tijdschrijven': een vrij beperkte zoekopdracht die u al in een trechter duwt. Immers, de leverancier die op deze zoektermen het hoogste biedt, staat met een Google advertentie bovenaan. Bovendien, misschien zit u de hele dag achter uw pc en werkt zo'n app voor u helemaal niet handig. Maakt u uw zoekvraag iets specifieker, en gericht op de echte vraag, bijvoorbeeld 'makkelijk tijd schrijven advocaat', dan vindt u wellicht andere raakvlakken op Google die u kunnen inspireren.

Heeft u het nodige voorwerk gedaan, nodig dan pas enkele leveranciers uit. Ben kritisch. Ga geen kop of munt gooien om een keuze te maken. Zorg voor een ideale mix tussen ratio, gut feeling en ja, kijk vooral dan ook even naar referentiekantoren. Voor de bewijslast, niet als voorbeeld.

Wilma van de Bildt
Adviseur
wilmavandebildt@nextlegal.nl



NEXTlegal

Is de advocatuur eindelijk klaar voor fixed fees?

Notaris- en accountantskantoren werken steeds vaker met vaste tarieven voor hun dienstverlening. De advocatuur blijft daarin achter en daarover wordt al jaren gediscussieerd. Fixed fees zijn ook voor deze beroepsgroep mogelijk. De succesvolle toepassing ervan wordt door technologie - zoals de Modellengenerator - gefaciliteerd.

Advocaten worden zich er steeds meer van bewust dat de consumentenverwachting is veranderd. Steeds vaker wordt verwacht dat ook de advocatuur inmiddels voldoende data heeft verzameld - en technologie ter beschikking heeft - om deze prijsstructuur aan te bieden. Toch biedt slechts een enkeling vaste tarieven aan. Waarom is dat?

Pluspunten van vaste tarieven

Een alternatief voor het uurtje-factuur is het werken met een vast tarief. Hierbij wordt een juridisch advies tegen een vooraf vastgesteld tarief uitgevoerd. Deze prijsstructuur brengt diverse pluspunten met zich mee:

- Ten grondslag aan goed doordachte vaste tarieven, liggen gestandaardiseerde werkprocessen. Voordat een goede vaststelling van het tarief - en de uitvoering van een opdracht binnen dit tarief - kan plaatsvinden, dient een kantoor een gestandaardiseerde, geautomatiseerde werkwijze te hebben. Deze draagt bij aan de verdere innovatie van het kantoor.
- Juridische professionals worden verplicht om efficiënt met hun tijd om te gaan.
- Cliënten verlangen een dergelijke vernieuwing van de advocatuur. Vaste prijzen zorgen voor duidelijkheid en transparantie. Dit zorgt voor minder discussie over de factuur, wat leidt tot een positieve klantbeleving.
- Het aanbieden van fixed fees kan van doorslaggevend belang zijn bij het binnenhalen van een opdracht.

Toch wegen deze voordelen in veel gevallen niet op tegen de angst om te veranderen, ondanks dat we van mening zijn dat het tijd is dat cliënten duidelijkheid, transparantie en inzicht krijgen. Zij kunnen namelijk steeds meer zelf of zoeken net zolang - vaak online - tot een concurrent of een online tool hetzelfde, goedkoper kan. Ze zijn mondiger, veeleisender en bovenal steeds kundiger door slim gebruik te maken van de hedendaagse technologie. En daar dient u - hoe moeilijk soms ook - als kantoor in mee te gaan. Maar hoe pakt u dat aan? Ten eerste door automatisering een kans te geven.

Technologische mogelijkheden

Eén van die technologische mogelijkheden is een slimme contract-generator zoals de Modellengenerator: een innovatieve tool voor het opstellen van up-to-date overeenkomsten, waarmee u binnen een mum van tijd een foutloos, juridisch 100% kloppend, document oplevert. Met als bijkomend voordeel dat ondersteunend personeel deze overeenkomsten kan opstellen; snel en foutloos.



De betreffende overeenkomst, denk aan een aandeelhoudersovereenkomst of arbeidscontract, wordt aan de hand van een aantal intuïtieve vragen ingevuld en door de advocaat met een eenvoudige audit gecheckt en verstuurd.

Het op een dergelijke manier inzetten van hedendaagse tools biedt zes voordelen:

1. De cliënt krijgt wat hij vraagt: foutloos maatwerk voor een vast bedrag.
2. Door deze klanttevredenheid krijgt u meer opdrachten.
3. U biedt weloverwogen en goed gecalculerde producten aan.
4. Meer werk met een gezonde marge betekent meer omzet.
5. Door dit als nieuwe dienst aan te bieden behaalt u voordeel op uw concurrentie.
6. Door het automatiseren van werk houdt u meer tijd over die u in andere zaken kunt investeren.

Eerder schreven we al eens een artikel op onze website over waarom de Modellengenerator ook interessant is voor de advocatuur. Daarin staat de meerwaarde voor deze sector uitgebreid beschreven. Het komt erop neer dat u met de inzet van bijvoorbeeld een contractgenerator naam en faam als modern, klantgericht, meedenkend en flexibel kantoor krijgt; kernwaarden waar de klant vandaag de dag prijs op stelt. Wat houdt u nog tegen?

Het gemak van de Modellengenerator zelf ervaren? Scan de QR-code voor uw demo-account.



<https://lglt.ch/mgdemo>



Modellengenerator

Onderdeel van ICT Concept

Welke Business Intelligence rapportages zijn nu echt handig voor advocatenkantoren? Vijf voorbeelden.

In een eerder artikel stelden Eugene Haarmans (Clip Consultants) en Saskia van Egmond (Splendente) dat Business Intelligence (BI) de nieuwe magneet voor de juridische praktijk is. De vraag die toen centraal stond was: 'Zijn goede rapportages goud waard?' In dit artikel zoeken we de praktische verdieping op. We vragen Saskia, Business Intelligence expert, naar de meest gebruikte en meest handige BI rapportages voor advocaten. Ze somt er vijf voor ons op.

Rapport #1: geschreven uren versus declarabele urennorm

Een hele mond vol en een rapportage die door ieder kantoor anders wordt genoemd. De één kiest voor deze benaming, de ander voor 'rapportage uren versus target', en weer een ander noemt het de 'rapportage norm declarabele uren'. Hoe u het beestje ook noemt, met deze populaire rapportage krijgt u snel inzicht in de geschreven uren en hoe deze zich verhouden tot eventuele normen of targets.

Veel kantoren sturen deze rapportage aan het einde van de week automatisch uit naar alle urenschrijvers. Zij zien in deze rapportage direct of al hun uren zijn geschreven en of ze aan de 'target declarabele uren' voldoen (als deze er is). Het management ziet eenvoudig welke fee earners op schema, voor-, of achterlopen.

Waarom dit rapport zo handig is? Nu ligt het werk voor deze overzichten bij de administratie, die hier veel tijd in stopt. Als de verantwoordelijke hiervoor ziek is, wordt het maken van deze overzichten helemaal een uitdaging.

Door het generen van geautomatiseerde BI rapporten, worden rapportages volledig en geheel geautomatiseerd

uitgestuurd. Dit zorgt ervoor dat uren beter worden geschreven (lees: meer omzet!) en dat de administratie tijd over heeft voor andere zaken. Daarbij krijgt u als kantoor, zeker als u ervoor kiest om alle uren te schrijven, beter inzicht in de urenbesteding van medewerkers. Zo ziet u eenvoudig waar de declarabele en niet-declarabele tijd heen gaat.

Rapport #2: onderhanden werk

De administratie is aan het einde van de maand vaak druk met het maken van onderhanden werk lijsten. Een BI rapportage programmeert u één keer. Hierbij stelt u bijvoorbeeld in dat op iedere 1e van de maand de onderhanden werk lijsten automatisch - en real-time - aan relevante personen worden verstuurd. Aan de hand van die lijsten kan er vervolgens makkelijker worden gedeclareerd.

Ook deze rapportage bespaart de administratie veel tijd. Daarbij kunt u de onderhanden werk mutaties, en de gefactureerde omzet versus de omzetnorm, zichtbaar maken. Al deze informatie is te raadplegen via een dashboard, op zowel individueel als op management niveau. Hierbij worden menselijke fouten voorkomen.

Rapport #3: marge en kostprijs

Het is voor een kantoor prettig om te weten wat het gemiddelde uurtarief is dat wordt gerealiseerd op de diverse rechtsgebieden, zoals op de secties arbeidsrecht en ondernemersrecht. U ziet waar u de meeste marge maakt en wat de kostprijs is. Deze informatie kan helpen om richting te geven aan de focus van het kantoor en de marketingactiviteiten, maar ook om de uurtarieven bespreekbaar te maken.

Rapport #4: debiteuren

Het is altijd fijn om de debiteurenstand van 30, 60 of 90 dagen en ouder in te zien. Daarbovenop is het interessant om te weten in welke rechtsgebieden de meeste debiteuren zich bevinden. Zijn de 90+ debiteuren allemaal arbeidsrechtcliënten, dan kunnen kritische vragen worden gesteld zoals:

- Welke arbeidsrechtadvocaat heeft de meeste debiteuren?
- Ligt dat aan onze werkwijze?
- Zijn de afspraken onduidelijk?
- Is het niet beter om cliënten vooraf te laten betalen etc.?

Rapport #5: legacy

Dit rapport wordt ingezet om als advocaat inzicht te krijgen in de verdeling van zijn tijd op dossiers versus de tijd van ondersteunend personeel. Veel advocaten streven ernaar om hun kennis te verdelen, zodat zoveel mogelijk advocaat stagiaires aan het werk kunnen. Het is boeiend om te zien hoeveel uren u schrijft

op de dossiers waarvoor u verantwoordelijk bent, en hoeveel uren het ondersteunend personeel daarop schrijft.

“Door het generen van geautomatiseerde BI rapporten, worden rapportages volledig en geheel geautomatiseerd uitgestuurd.”

Stel, u schrijft 80% van de tijd op een dossier en anderen 20% dan kan de conclusie zijn dat u wellicht meer kunt delegeren. Als dat de bedoeling is, uiteraard. Conclusies trekken laat ik graag aan het kantoor zelf over.

Naast deze rapporten zijn er met BI nog tientallen andere rapportages samen te stellen. Denk aan een winst en verlies overzicht, het aantal nieuwe dossiers per rechtsgebied of de bron van nieuwe cliënten (Google Adds, LinkedIn etc.). Denk ook aan de Wwft: bij hoeveel Wwft dossiers was verscherpt onderzoek nodig, en hoeveel dossiers kregen een laag risico. Heeft een kantoor te maken met veel verscherpte dossiers, dan is dat een trigger om naar het type cliënt te kijken.

Zoals u kunt lezen, is er van nagenoeg alle informatie die binnen het kantoor beschikbaar is, een rapport te maken.

Wilt u meer weten over de inzet van Business Intelligence voor uw kantoor?

Neem contact op met info@clipconsultants.nl of bel 0413 - 34 88 88

De Schijf van Vijf voor veilige IT

De Schijf van Vijf is een bekend concept voor een gebalanceerd en gezond dieet. De juiste hoeveelheid van de juiste bouwstoffen zorgt voor een gezonde leefstijl. Maar net zoals de Schijf van Vijf regelmatig wordt herzien, komen we ook regelmatig tot nieuwe inzichten als het gaat om wat er nodig is om uw IT veilig te houden. Daarom beschrijf ik in dit artikel de Schijf van Vijf voor veilige IT.

1. Endpoint protection

Elke werkplek moet uitgerust zijn met endpoint security. Vroeger hadden we het dan plat gezegd over een virusscanner, maar die naam dekt al lange tijd de lading niet meer. De meeste endpoint security oplossingen letten namelijk op veel meer dan enkel virussen in bijvoorbeeld een e-mail. Ook verdachte websites en andere vormen van cybercrime worden door deze oplossingen buiten de deur gehouden. Het is natuurlijk wel zaak om de geïnstalleerde endpoint security oplossing up to date te houden. Let er daarom op dat automatische updates altijd aanstaan en geïnstalleerd worden, en dat licenties tijdig verlengd worden.

2. Encryptie

Encryptie is één van de krachtigste wapens om toegang tot data na verlies te beperken. Het zorgt ervoor dat data zonder de juiste sleutel onleesbaar is, ook als de drager waar de data op staat in een andere computer geplaatst wordt.

Voor laptops is encryptie een absolute must vanwege de gevoeligheid voor diefstal en verlies, maar ook voor de vaste werkplekken kan encryptie een belangrijke factor zijn. Als bij een inbraak op kantoor computers worden ontvreemd, wilt u natuurlijk niet dat de data eenvoudig in te zien is. Daarbij komt dat in het geval van een te melden datalek de Autoriteit Persoonsgegevens het wel of niet versleuteld zijn van de data meeweegt in haar oordeel.

3. Firewall

Net als dat u de fysieke entree van uw kantoor afsluit, moet u ook de digitale toegangspoort van een deur voorzien. De firewall is de digitale portier die de deur van uw internetverbinding opent voor wie naar binnen mag, en de deur dichthoudt voor de ongenode gast. Onmisbaar dus en een zeer adequaat middel tegen veel voorkomende aanvalstactieken.

Wel is het zo dat de firewall, net als de portier, enkel op de toegangspoort let. Verkeer wat van binnen naar buiten of van buiten naar binnen gaat wordt gecontroleerd, maar wat zich binnen de muren van het kantoor afspeelt, daar heeft de firewall minder goed zicht op. Daar komt straks deel 5 van de Schijf van Vijf om de hoek kijken: SOC / SIEM.

4. Multi factor authenticatie

Omdat wachtwoorden te kraken, te raden en te stelen zijn, is enkel de combinatie van een e-mailadres en wachtwoord niet afdoende meer. Goede beveiliging gaat uit van de combinatie van iets wat je weet, met iets wat je hebt of iets wat je bent. Bijvoor-

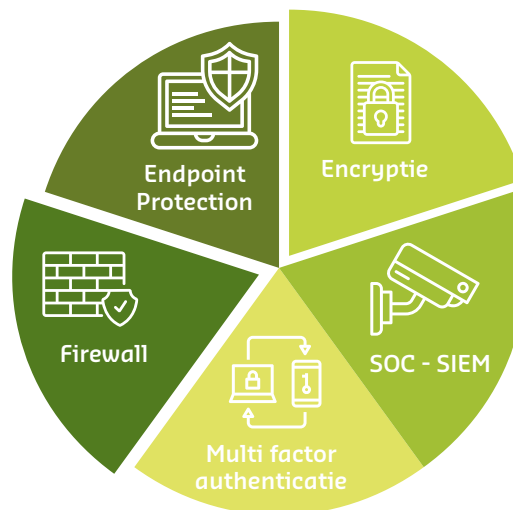
beeld een wachtwoord, aangevuld met een bevestiging op een tweede apparaat. Dat kan bijvoorbeeld een cijfercode zijn die moet worden overgenomen, een bevestiging die moet worden gegeven, of bijvoorbeeld een biometrische optie zoals een vingerafdruk of gezichtsherkenning.

Die combinatie maakt dat wanneer het wachtwoord op straat ligt, het getroffen account in kwestie niet direct misbruikt kan worden omdat de aanvaller dan meestal (nog) geen toegang heeft tot die benodigde tweede factor. Dat geeft u de tijd om het wachtwoord te veranderen, en uw account veilig te houden. Let er dan dus wel op dat de aanvaller niet óók toegang krijgt tot de tweede factor, bijvoorbeeld uw smartphone.

5. SOC / SIEM

SOC / SIEM is de recentste toevoeging aan de Schijf van Vijf voor veilige IT. Het kan het beste vergeleken worden met de proactieve nachtwerker op uw netwerk. 24x7 patrouilleren en controleren security analisten met behulp van slimme software uw systemen op vreemd of verdacht gedrag. SOC / SIEM beveiliging bestaat uit twee componenten, het Security Operations Center (SOC) en Security Information & Event Management (SIEM).

Het is een uitermate krachtige verdediging tegen zaken als ransomware en datadiefstal, omdat het in staat is de miljoenen signalen en veranderingen die dagelijks in uw data en systemen ontstaan, te beoordelen en in te grijpen indien nodig. Dit gaat dus veel verder qua actieve bewaking dan de firewall, die zich enkel richt op het buitenhouden van indringers, omdat SOC / SIEM ook 24x7 een oogje op de digitale kroonjuwelen houdt.



Wilt u meer weten over het veilig houden van uw systemen en hoe ICT Concept deze Schijf van Vijf ook binnen uw kantoor kan toepassen?

Kijk de opname van het webinar "Cybersecurity voor de juridische praktijk" terug, of neem contact met ons op voor een vrijblijvend adviesgesprek.



<https://lgl.ch/litcybersecurity>

ict concept.

David versus Goliat: wie niet sterk is moet slim zijn

Echt hoogwaardige en innovatieve communicatiemiddelen waren vroeger alleen weggelegd voor de groten der aarde. Mooie handigheidjes, zoals vast/mobiel integraties of slimmigheden op het gebied van software integraties, waren onbetaalbaar. De providers die de technologie hadden om dit te kunnen bieden, hadden geen tijd of aandacht voor kleinere organisaties. Hoe profiteert u als kantoor van MKB omvang dan toch van al die hoogwaardige oplossingen, zonder daar de hoofdprijs voor te moeten betalen? Het antwoord is Helder.

Omvang doet er niet toe

Het regelen van telefonie was voorheen iets wat je als bedrijf rechtstreeks met één van de grote providers regelde. Maar kleine en middelgrote ondernemingen zijn daar steeds meer een nummer geworden met onpersoonlijke helpdesks, en je mag van geluk spreken als je ergens in je contractperiode een mens van vlees en bloed te spreken kunt krijgen.

Omdat de markt voor organisaties die hun communicatie serieus nemen te groot is geworden om enkel door de providers te laten bedienen, kiezen steeds meer providers ervoor om ook intensief samen te werken met partners, zoals wij van Helder Telecom & ICT. Wij adviseren u als onafhankelijk adviseur welke provider het beste bij u past, en als er iets misgaat kunt u ons altijd bellen, of u nou met 1, 10 of 100 collega's bij ons bent aangesloten.

Toegang tot de technologie van de grote jongens

Wie goed bereikbaar wil zijn, en cliënten altijd de beste en handigste manier wil bieden om in contact te staan met de organisatie, wil ook toegang hebben tot de laatste technologie op communicatiegebied. Maar zoals we al eerder beschreven, is die technologie vaak onbetaalbaar als u deze zelf moet regelen. Via een partnerorganisatie zoals Helder Telecom & ICT, brengt u het beste van alle werelden samen.

Wij hebben de mogelijkheid om bijvoorbeeld de mobiele netwerken van verschillende providers in één bundel aan te bieden, zodat u zelf kunt kiezen welk netwerk er voor een medewerker in welke regio ingezet moet worden. Wel zo handig als in een buitengebied de ene provider bijvoorbeeld een betere dekking biedt dan de andere. Ook kunnen wij u via ons portaal inzage geven in het verbruik van uw gebruikers, zodat u meer grip heeft op uw (mobiele) belkosten.

Wilt u meer weten over hoe wij de technologie voor grote ondernemingen beschikbaar maken voor de juridische praktijk?

Neem dan contact met ons op voor een vrijblijvend adviesgesprek. Mail naar info@heldertelecom.nl of bel 088 443 5335

helder[®]
telecom & ICT



Tot slot kunnen wij door onze nauwe samenwerking met de specialisten van Xelion handige software integraties ontwikkelen die u en uw collega's veel tijd kunnen besparen. Wist u bijvoorbeeld dat u dankzij onze juridische software koppelingen direct kunt zien welke cliënt er belt en de gebelde tijd automatisch geregistreerd en gedeclareerd kan worden? Oplossingen die voorheen enkel in grote ondernemingen beschikbaar waren, zijn nu ook voor het MKB beschikbaar gekomen.

Persoonlijke service

Een grote frustratie van veel organisaties is dat als ze ergens hulp bij nodig hebben, ze in een complex web van afdelingen en communicatiestromen terechtkomen. Ook dan is het dus fijner schakelen met een organisatie waar u geen nummer bent. Onze support gaat dan ook verder dan die van een grote provider. Wij kunnen medewerkers rechtstreeks verder helpen bij problemen, maar bijvoorbeeld ook uw contractbeheer verzorgen, zodat u nooit teveel of te weinig abonnementen heeft lopen. Wij spreken de taal van de juridische sector en het MKB en weten dus precies waar u mee geholpen bent.

De toekomst van communicatie

In de toekomst zal interne en externe communicatie steeds meer met elkaar vervlochten raken. De middelen die we nu vooral voor intern contact gebruiken (bijvoorbeeld Microsoft Teams of chat oplossingen) kunnen nu al geïntegreerd worden met uw externe communicatiesysteem. Zo kunt u vanuit uw Teams applicatie bijvoorbeeld uitbellen vanaf uw bekende kantoonummer, of bij het doorverbinden van inkomende telefoontjes deze ook doorzetten naar collega's in Teams.

De toekomst van communicatie is niet langer een wereld van communicerende vaten, maar één overlappend systeem aan in verbinding staande platformen. Zo staat u uw cliënten nog sneller en beter te woord en werken collega's onderling efficiënter samen. Zo kunt u, ook als kleine (of middelgrote) organisatie, het op blijven nemen tegen uw grotere tegenhangers in de markt en het verschil maken voor uw cliënt.

Wordt uw DMS optimaal gebruikt? Het antwoord ligt in de data

Overall kunnen samenwerken met alle dossier gerelateerde informatie voorhanden, dat is één van de belangrijkste beloften die wij als Epona inlossen met ons DMS. Maar dan moet iedereen in de organisatie alles wat bij het dossier hoort, wel aan het dossier koppelen.

In het kantooroverleg knikte iedereen netjes ja en amen toen de nieuwe werkwijze werd besproken. In de praktijk bleek echter de laatste versie van de dagvaarding nog bij iemand in z'n e-mail te staan en was het verslag van het getuigenverhoor bij een andere collega op zijn lokale werkplek opgeslagen. Hoe zorg je ervoor dat je na de invoer van een nieuwe DMS ook zeker weet dat het goed gebruikt wordt?

Na de implementatie steken we veel tijd in de adoptie. Dat betekent het trainen van key-users in het gebruik van de applicatie en het bijbrengen van de nieuwe werkwijze bij alle medewerkers van het kantoor. Maar als deze fase erop zit en het systeem echt in de dagelijkse praktijk toegepast wordt, is het wel zaak om vinger aan de pols te blijven houden omtrent het gebruik ervan.

Nu adviseren wij natuurlijk om regelmatig aan medewerkers te vragen of alles naar wens werkt, maar er zit nog wel eens verschil tussen wat medewerkers zeggen en hoe het in de praktijk gaat. Daarom is het goed om ook naar de data te kijken. Niet naar de data in het DMS, maar naar de data die het DMS zelf verzamelt over het gebruik van het DMS.

Dashboards

Door onze jarenlange ervaring in DMS hebben wij een goed beeld ontwikkeld van wat goede toetsstenen zijn voor de adoptie van het systeem. Deze ervaring hebben wij omgezet in handige dashboards die u in één oogopslag laten zien hoe het staat met het gebruik van het DMS. Dit helpt om te verifiëren of het systeem goed werkt en of alle secties en afdelingen in de organisatie het systeem op de juiste manier toepassen. Als u hier afwijkingen in constateert, dan kunt u verder op onderzoek om te zien waarom bepaalde dossiers of gebruikers niet laten zien wat u verwacht. Hiermee kunt u gericht verbeteringen toepassen in het systeem of gebruikers extra ondersteuning bieden.

Wat meten we precies?

Onze standaard dashboards bieden inzicht in onder andere de volgende onderwerpen:

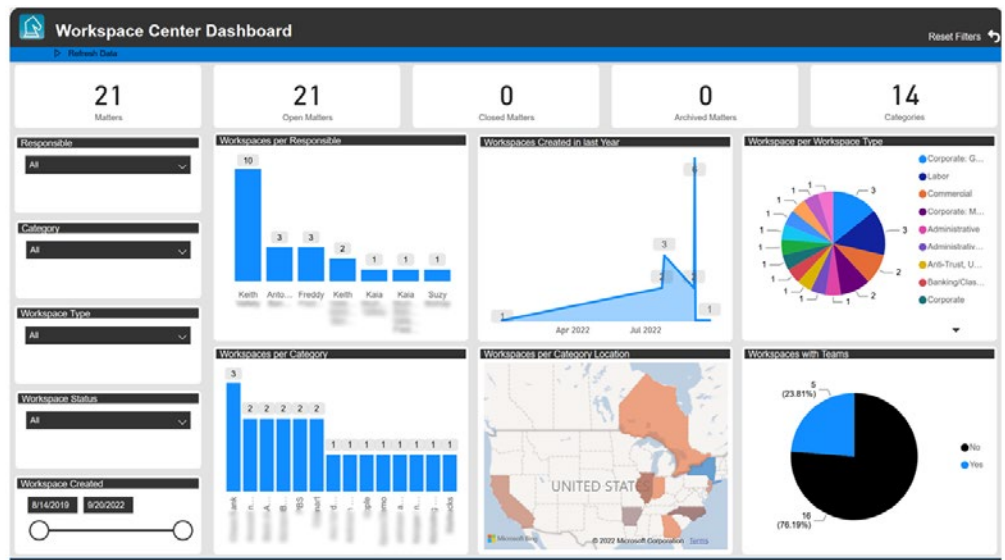
- Het aantal dossiers per medewerker.
- Het aantal nieuw aangemaakte dossiers per medewerker.
- Het aantal dossiers per sectie, afdeling of rechtsgebied.
- Het aantal dossiers per locatie / vestiging.
- Het totaal aantal open en afgesloten dossiers.
- Het aantal in het DMS geplaatste e-mails en stukken.

Deze items zijn ook filterbaar op medewerker en/of een bepaalde tijdsperiode. Dit is een kleine greep uit de beschikbare statistieken of KPI's, want elke handeling binnen de DMS omgeving is meetbaar en daarmee inzichtelijk te maken. Zo kunnen de dashboards dus ingevuld worden met uw eigen KPI's.

Voedingsbodem voor een dialoog

Het blijft belangrijk om - in combinatie met deze dashboards - het gesprek op de werkvloer te blijven voeren. Staar u niet blind op de data, maar gebruik deze om het gesprek over adoptie mee vorm te geven. Waarom zien we bijvoorbeeld dat Jan wel heel veel e-mail in het systeem zet, maar Piet niet?

"Not everything that can be measured matters, and not everything that matters can be measured" is een bekend spreekwoord in de data analyse, dus houd ook vooral oog voor welke informatie relevant is voor uw organisatie om te meten, en welke informatie relevant is om op te sturen.



Voorbeeld van een DMS Dashboard

Wilt u meer weten over inzage middels onze dashboards in hoe uw DMS wordt gebruikt?

Mail naar sales@epona.com
of bel 010 - 206 63 70



epona



De ICT-ambities van Hafkamp Groenewegen gerechtsdeurwaarders

Een tijdje terug maakte dit ambitieuze kantoor, met vijf vestigingen over heel Nederland, de overstap naar nieuwe kantoorsoftware: Praclox. Om ook direct de ICT-infrastructuur toekomstgericht in te richten koos het kantoor voor ICT Concept. 'Het is onze ICT-ambitie om, aan de hand van automatisering, onze activiteiten nog beter uit te voeren. Met ICT Concept aan onze zijde, maken we dit dagelijks waar', aldus Mark Hafkamp, Algemeen Directeur.

Ons kent ons

Toen Hafkamp kantoorbreed migreerde naar Praclox, koos het kantoor voor een 'big bang': een gelijktijdige overstap naar Praclox in een nieuwe cloud omgeving van ICT Concept. 'Voordat we deze impactvolle keuze maakten, hebben we ICT Concept eerst een paar maanden afgetast. Op 1 januari 2021 namen we een portefeuille van een collega-kantoor over. Dat kantoor werkte al met ICT Concept, waardoor wij de mogelijkheid hadden om tien maanden te testen en te vergelijken met de andere partij waar we mee werkten. De service, bereikbaarheid en toegankelijkheid van ICT Concept hebben ons over de streep getrokken. In oktober dit jaar zijn we gemigreerd.'

Ook de professionele communicatie, al tijdens de kennismaking en de offerteronde, vond Mark opvallend. 'ICT Concept is groot, maar dat ervaar je niet zo. Je voelt je eerder een nummer één, dan een nummertje, al vanaf de dag dat we kennismaakten.'

Eigenaarschap

Wat Mark prettig vindt, is dat ICT Concept zich eigenaar maakt van ieder probleem of vraagstuk. Een grote meerwaarde daarbij zijn de specialisten per vakgebied. Voor een printervraag, klop je bij de printerspecialist aan. Voor veiligheidsvraagstukken kun je bij een opgeleide security specialist terecht. 'Allemaal even kundig en goed bereikbaar. Komt het in het uitzonderlijke geval voor dat we moeten escaleren - bijvoorbeeld omdat een medewerker onze urgentie niet voelt - dan bellen of appen we onze accountmanager. Het antwoord is standaard: 'We duiken erin en desnoods rijden we naar je kantoor.' Wat ze vervolgens ook doen als dat nodig is.'

Spoedklusjes

Rond de zomer had het kantoor een spoedopdracht. Vanwege een fusie met een ander kantoor moest het hele ICT landschap van dat kantoor over naar ICT Concept. ICT Concept zag de noodzaak en schoof zo in haar planning, zodat Hafkamp een conversie kon laten doorgaan. 'Alles moest hiervoor overgezet worden en dat is naadloos verlopen.'

Mark legt nog een ander voorbeeld op tafel. Een, door werkzaamheden van buitenaf, doorgebrande glasvezelkabel. 'Gelukkig kon het hele team via de cloud omgeving direct vanuit huis alle werkzaamheden oppakken. We hebben nauwelijks productieverlies geleden.' Mark gaat nog even door en vertelt over het nichekantoor voor de advocatuur; Van Schendel en partners, gelieerd aan

Hafkamp, waarvan de website ineens uit de lucht was. Ondanks dat deze site niet bij ICT Concept werd gehost, werd deze binnen een dag weer online gezet.

Als laatste een voorbeeld van de vestiging in Dordrecht, dat snelheidsproblemen op de server ervaarde. ICT Concept schakelde direct, plaatste er een server bij en het probleem werd opgelost. 'Ondanks dat zij dit soort problemen niet veroorzaken, lossen zij het wel op. Die hands-on mentaliteit past bij ons. Daarbij verloopt de onderlinge samenwerking met Praclox ook prettig. Het management van beide partijen is, ondanks de grootte van hun organisaties, makkelijk bereikbaar. Zonder eerst in drievoud te tekenen, worden problemen gewoon opgelost.'

Stabiele cloud omgeving

Mark geeft aan dat de huidige cloud omgeving een stuk stabiel is dan de vorige systeemomgeving. 'Thuiswerken verloopt zonder frustraties en inloggen kan overal, waar we er voorheen wel eens uitgegoid werden. Daarbij is de werkomgeving nu financieel aantrekkelijker, ook als we kijken naar de dataopslag en de grootte van de mailboxen.'

Op het verlanglijstje

Het kantoor heeft mooie groeiambities en daar hoort een doordacht ICT-plan bij. ICT Concept zorgt dat Hafkamp bij groei snel kan opschalen. 'Cliënten weten dat wij technologie en informatiebeveiliging serieus nemen. Wij zijn ISO27001 gecertificeerd, net als ICT Concept. Daarmee leg je samen een goede basis voor cliëntvertrouwen op het gebied van informatiebeveiliging.' Verder op de planning staan de werkplekken en de connectiviteit tussen de vestigingen. Door de diverse overnames is er geen uniformiteit meer qua hardware. Ook wil het kantoor de onderlinge netwerkverbindingen optimaliseren. 'Op die manier komt ook de connectiviteit bij ICT Concept te liggen. Hoe meer we bij één partner onderbrengen, hoe fijner. Kan er ook nooit gedoe komen bij wie wat ligt als er een storing is.'

Hafkamp streeft naar een consistente, stabiele werkomgeving: een basis om vanuit daar verder te groeien, op alle facetten. 'Willen we een nieuwe tool, zoals onlangs het aangetekend mailen, dan bespreken we dit met ICT Concept. Vaak kan alles dan via ICT Concept lopen. Wel zo makkelijk.'

Samenwerking interne ICT-er

Mark sluit af: 'ICT is mijn eindverantwoordelijkheid en ICT Concept ontzorgt mij daarbij. Daarnaast werkt onze 1e-lijns ICT-er met plezier met ICT Concept samen. Niet alleen om samen nieuwe projecten aan te gaan of problemen op te lossen, maar ook om hem te helpen bij zijn verdere ontwikkeling. Zo helpt ICT Concept ons allemaal letterlijk en figuurlijk groeien.'

Met dank aan:



Mark Hafkamp - Algemeen Directeur

Benieuwd hoe ICT Concept uw organisatie kan helpen? Neem contact met ons voor een vrijblijvend adviesgesprek via info@ict-concept.nl of bel 088 - 002 84 80

ict concept.



**hafkamp
groenewegen**
gerechtsdeurwaarders

Document Assembly: de elektrische auto van de advocatuur

Eens in de zoveel tijd komt er iets nieuws op de markt waar- bij je al snel aanvoelt dat het de manier waarop we de dingen altijd deden wel eens radicaal zou kunnen veranderen. En die nieuwe technologie heeft dan al snel zijn evangelisten en zijn tegenstanders. In dit artikel sta ik stil bij Document Assembly en de overeenkomsten die ik zie met de elektrische auto.

Duurzaam werken

We maken al jaren overeenkomsten en stukken, waarom moet dat opeens anders? De reden is simpel. We verbranden en vernietigen een kostbaar bezit met de oude werkwijze: tijd. De meeste mensen snappen wel dat het niet houdbaar is om fossiele brandstoffen de atmosfeer in te pompen en daarmee onze tijd op aarde te verbranden. Zo zien ook steeds meer advocaten in dat de tijd die ze nu kwijt zijn aan het opstellen van overeenkomsten, ook aan betere dingen besteed kan worden.

Vroeger was alles beter

Vroeger was het allemaal veel makkelijker natuurlijk. Je moest een overeenkomst opstellen, je kopieerde de vorige die je had gemaakt (want die was goed), veranderde de naam van de cliënt, en klaar. Dat het document daarna nog 50 keer op en neer moest omdat er iemand toch ergens een naam, KvK-nummer, uitsluiting of passage had gemist: vervelend maar dat was nou eenmaal zo.

Net als dat er bij auto's mensen zijn die geen afscheid willen nemen van het ronken van de motor, "de emotie missen", om nog maar niet te beginnen over rijhulpsystemen, willen sommige juristen nog steeds ieder stuk tot op de komma zelf geschreven hebben. En andersom weten we ook dat mensen die de verandering een keer hebben geprobeerd, vaak al snel concluderen dat het eigenlijk allemaal zo gek niet is. Nogmaals, het is niet voor iedereen, maar wel voor steeds meer advocaten. Uit onderzoek blijkt dat 37%* van de Nederlandse advocatenkantoren verwacht de komende tijd te gaan investeren in Document Assembly.

Hybride of volledig elektrisch automatiseren?

Dat de brandstofmotor een dezer dagen "the way of the dinosaurs" gaat zijn, ziet iedereen wel. Zo denk ik ook dat het uiteindelijk niet logisch is dat advocaten ieder stukje tekst maar zelf blijven produceren. Dat is gewoon niet duurzaam. De vraag is straks, in welke mate en in welke snelheid gaat u automatiseren? We zien

momenteel twee varianten als het gaat om Document Assembly.

Met eigen modellen en content

De eerste variant vergelijk ik maar even met de hybride motor. U gebruikt uw zelf gemaakte sjablonen, die op basis van vragenlijsten of data uit uw DMS of Praktijk Management Systeem automatisch worden ingevuld. Hier moet u dus een deel van het schrijfwerk nog zelf doen, omdat de (juridische) basis uit uw eigen koker moet komen. Uw bestaande stukken worden omgezet in modellen met de bekende beslisboom. Hier heeft u de tijdswinst van het sneller assembleren van het document, maar moet u ook zelf zorgen dat de onderliggende modellen up-to-date blijven. U moet hierbij denken aan oplossingen zoals LegalWord en NEXTmatters.

Volledig geautomatiseerd

Dan zijn er de volledig geautomatiseerde, of volledig elektrische oplossingen. Hierbij wordt niet alleen de input geautomatiseerd, maar ook de juridische passages worden geautomatiseerd bijgehouden. U gebruikt dus niet uw eigen modellen (al kunnen deze vaak wel in de tool worden opgenomen als u dat wilt), maar gevalideerde modelcontracten. U bespaart hiermee niet enkel tijd met het maken van de overeenkomst, maar ook met het bijhouden van de modellen. Hierbij moet u denken aan een oplossing als de Modellengenerator. Dit soort tools hebben vaak ook koppelingen met de KvK en HR-systemen om het automatiseren van de informatie invoer nog eenvoudiger en minder foutgevoelig te maken. Iets wat we overigens ook steeds meer zien bij de "hybride" tools.

Niet voor iedereen, wel voor bijna iedereen

Of u nou veel of weinig overeenkomsten maakt, elke advocaat doet er mijn inziens goed aan om Document Assembly een serieuze kans te geven. De uitkomst is net als bij de elektrische auto namelijk hetzelfde: u komt aan bij dezelfde bestemming, de vraag is hoe u de reis wilt beleven, en hoeveel tijd die reis mag kosten. En de "zelfrijdende auto" zal zelfs de beste bestuurder nog eens uit de brand kunnen helpen.

Wilt u meer weten over Document Assembly?

Scan de QR-code en kijk ons webinar terug, of neem contact met ons op voor meer informatie via info@lexsyn.nl



<https://lgit.ch/litdocassembly>

De Rechter



Door: Jesse van Muywijk

Elke maand bijgepraat over de trends op het gebied van ICT voor de juridische praktijk

Wilt u altijd op de hoogte blijven van de nieuwste mogelijkheden op het gebied van ICT? Dan mag u de Legal IT Talks webinars niet missen! Elke maand een nieuw actueel thema waarmee u inspiratie opdoet om technologie voor u te laten werken. We gaan in gesprek met de experts van de Lexxyn Groep Partners, en interessante gasten uit de praktijk.



Kijk deze webinars terug



Cybersecurity voor de juridische praktijk

<https://lglt.ch/litcybersecurity>



De ene cloud is de andere niet: werken in de cloud als jurist

<https://lglt.ch/litlegalcloud>



Taak- en procesautomatisering

<https://lglt.ch/litautomation>



Printen, scannen, documentstromen: alles over printers

<https://lglt.ch/litprinters>



Document Assembly & Automatisering

<https://lglt.ch/litdocassembly>



Playlist met alle Legal IT Talks

<https://lglt.ch/litplaylist>

Uitnodigingen voor Legal IT Talks per e-mail ontvangen?

Ga naar www.lexxyn.nl/nieuwsbrief en schrijf u in voor onze nieuwsbrief. Dan ontvangt u iedere maand de uitnodiging voor Legal IT Talks, en één keer per kwartaal onze nieuwsbrief met het laatste nieuws op het gebied van ICT voor de juridische praktijk.

Ook te luisteren als podcast!

Deze gesprekken liever terugluisteren als podcast, bijvoorbeeld tijdens het sporten of werken? Dat kan nu ook! Abonneer op ons Spotify kanaal en luister Legal IT Talks terug wanneer het u uitkomt.



Scan met de Spotify app, of zoek op "Lexxyn Groep"

HET BELANGRIJKSTE WAAR U NIET MEE BEZIG WILT ZIJN



Een harmonieus samenspel tussen software, werkplek, beveiliging en communicatie zorgt dat u zich volledig op uw cliënt kunt richten. Als één van deze elementen uit de maat van de harmonie speelt, verstoort dit úw ritme.

Goed samenwerkende ICT, ingespeeld op de hoge eisen van de juridische praktijk: dat is al méér dan 10 jaar de synergie van de Lexxyn Groep. Zes partners die elke dag intensief met elkaar samenwerken voor honderden advocaten-, notaris- en deurwaarderskantoren.

Laat uw ICT over aan ons, dan hoeft u er niet mee bezig te zijn.
Bel 088 - 002 84 00 of ga naar www.lexxyn.nl voor harmonie in uw ICT.

ICT VOOR DE JURIDISCHE PRAKTIJK
LEXXYN
GROEP

 clip Consultants

 cloud
concept

 epona

 helder[®]
telecom & ICT

1ct concept.

NEXT legal