



## Column

# Het geheugen van water: over intenties

Dolph Stuyling de Lange

Zijn belangrijkste punt is dat een Document Management Systeem (DMS) zoals dat van Ricoh het werk efficiënter maakt. In één oogopslag heb je de informatie voor je neus als een cliënt belt, zonder dat er een dag naar gezocht hoeft te worden. Tien procent van de omzet gaat nu op aan het verwerken en beheren van informatie, volgens Aantjes. Hij schat dat het drie weken duurt om medewerkers aan het systeem te laten wennen, maar het levert per dag wel een uur tijdswinst op, zo heeft hij berekend. Als dat uur voortaan aan een cliënt kan worden besteed, levert dat bij een gemiddeld uurtarief van 180 euro bijna een halve ton op jaarbasis op.

### Inzichtelijk werkproces

Los van deze fictieve financiële winst, zou het wellicht sowieso meer des eentwintigste-eeuws zijn om dossiers digitaal beschikbaar te hebben. Op zijn ronde langs de kantoren stond Aantjes keer op keer verbaasd over de muren vol ordners, verhuisdozen vol papier, en erbarmelijk beveiligde archieven.

Volgens Aantjes is het digitaliseren van dossiers nog niet eens het belangrijkste aspect dat Meesterwerk heeft te bieden. Ook kun je via een inbox-achtig scherm de 'workflow' in de gaten houden: in de lijst van je eigen dossiers wordt steeds aangegeven of er een bewerking is gedaan, en door wie. Zo is het ook mogelijk om een melding in te stellen als een termijn bijna is verlopen, en is het meteen te zien als er een nieuw document is toegevoegd.

Momenteel gaat 'Meesterwerk' eerst als pilot gebruikt worden door een Noord-Hollands advocatenkantoor, om de boel te testen. In november moet het programma dan op en top werken.

Advocaten leren al snel om abstract te communiceren. Het gaat er niet om wat je vindt, maar om wat je zegt of schrijft. Zo betwist je per definitie alle stellingen van de wederpartij. En zo heb je - wat niet-juristen altijd moeilijk te begrijpen vinden - die subsidiaire stellingen waarbij de tweede gewoon in strijd kan zijn met de eerste.

Professioneel is daar allemaal niets mee mis. Het ingewikkelde is wel dat je die manier van communicatie ook weer 'uit' moet zetten bij 'gewone' contacten met bijvoorbeeld familie en je cliënten. Heel wat advocaten slagen daar niet in. Zo heb je advocaten die in een maatschappervergadering hun partners tegemoet treden alsof die de 'wederpartij' zijn. Trucs, intimidatie en achterkamertjespolitiek nemen dan de plaats in van luisteren naar de standpunten van de ander en het zoeken naar een oplossing die aan allen recht doet.

Een van de meest gehoorde klachten van cliënten over advocaten, is dat hun advocaat alleen 'de zaak' behandelt terwijl de cliënt zelf het gevoel heeft geen rol van betekenis te spelen. Een zeer groot deel van alle klachten over advocaten gaat dan ook niet over beroepsfouten, maar over communicatiefouten. De cliënt neemt geen genoegen met abstracte communicatie: die wil graag serieus worden genomen, worden betrokken bij de aanpak van een zaak en het gevoel hebben dat zijn advocaat werkelijk begrip heeft voor hem als persoon en voor zijn belangen.

Er zijn advocaten die heel goed zijn in zo'n open en persoonlijke manier van communiceren. Die hebben vaak weinig moeite met het behouden van hun cliënten en het vinden van nieuwe. En dan zijn er ook advocaten die de theorie van zo'n gewenste communicatie wel begrijpen, maar die ook daar weer een abstractie van maken: ze doen dan alsof, maar intussen vinden ze hun cliënt een zeurpiet en bekijken ze de resultaten van intern overleg in termen van 'winnen en verliezen'. Op die manier heb je jezelf wel ingedekt tegen verwijten over ongewenst gedrag, maar op een dieper niveau van communicatie misleid je zo maar weinig mensen: mensen voelen meestal wel aan wat iemand écht vindt. Je intentie wordt - of je wilt of niet - ook overgedragen. Wie toneel speelt in z'n communicatie, helpt zo een omgeving te scheppen waarin er geen onderling vertrouwen is.

Dit vermogen om ongesproken informatie op te nemen, is overigens een algemeen fenomeen. Niet alleen mensen kunnen dat, maar bijvoorbeeld ook water en planten hebben het. Zo beschrijft de wetenschapper Massimo Citro in *The basic code of the universe* het vermogen van water om informatie op te slaan en over te dragen. De consequentie is dat de intentie waarmee je iets doet, minstens zo belangrijk is als hetgeen je doet.

Wil je dus constructief overleg in een goede sfeer, zet dan een fles water op tafel en laat je daardoor inspireren om 'de anderen' open, eerlijk en nieuwsgierig te benaderen.