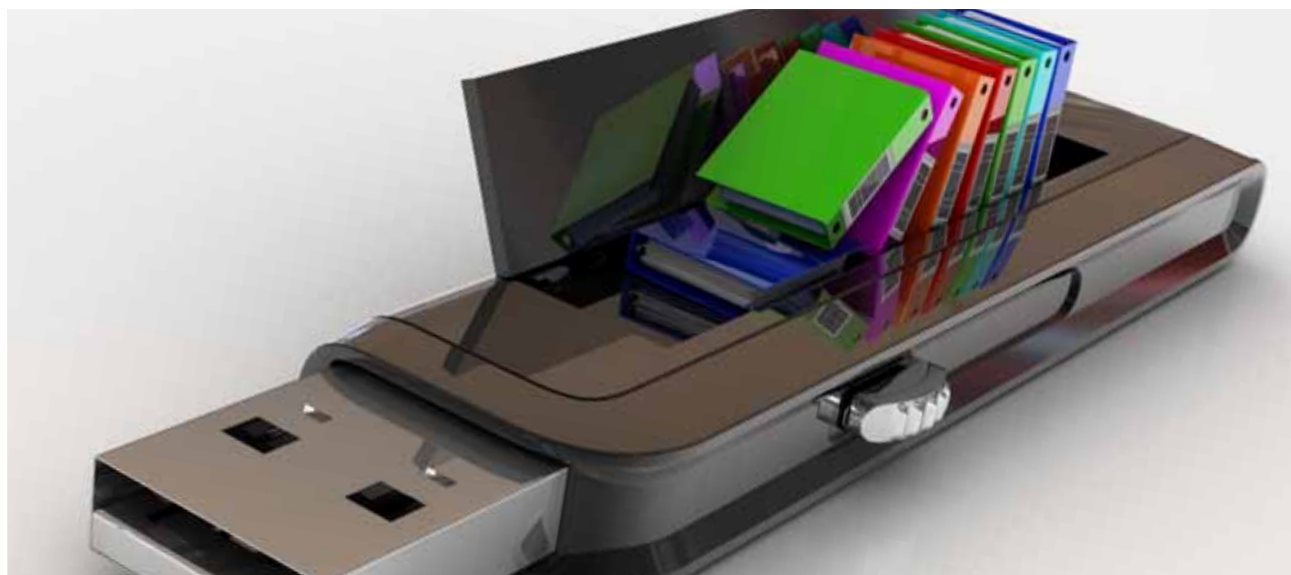


Op hun wenken bediend

Cliënten die online inzage krijgen in hun dossiers, op elk gewenst moment de status van hun zaak kunnen checken of bij incassozaken zelf hele debiteurenlijsten kunnen invoeren – het kan met het cliëntenportaal van BaseNet. 'Maar de regie blijft altijd in handen van de advocaat.'

Foto: Shutterstock



Tekst: Mark Maathuis

Als hij binnenkomt bij advocatenkantoren, dan kan hij twee reacties verwachten, zegt Ruud Pepping, senior account manager bij BaseNet. 'Of ze vinden het geweldig: "Mooi, laat maar eens hoe het werkt," of ze roepen al na een paar minuten: "Nee, nee, nee. Iedereen in alles inzage? Dat nooit." De eerste reactie zie ik toch het vaakst bij jongere advocaten die een eigen kantoor zijn begonnen of gaan beginnen. Maar dat men kritisch naar veiligheid kijkt, is natuurlijk niet meer dan terecht.' Pepping zegt daarover: 'De advocaat heeft altijd zelf de regie in handen. Daarnaast gaat alles via een versleutelde beveiligde verbinding. Je kunt het vergelijken met internetbankieren. Theoretisch is het nog steeds mogelijk zelf een wachtwoord te verzinnen, maar we hebben een tool ingebouwd om sterke wachtwoorden te genereren en hier zit een check op. Sowieso worden wachtwoorden altijd versleuteld opgeslagen. En omdat

de advocaat inzage heeft in de statistieken kan die altijd actie ondernemen als hem of haar iets ongebruikelijks opvalt. Stel dat er opeens veel vaker dan gebruikelijk in korte tijd in een bepaald cliëntenportaal is gekeken en de advocaat vertrouwt dat niet, dan kunnen direct alle logins ingetrokken worden zodat niemand er meer van buitenaf in kan kijken.'

Maatwerk

Het cliëntenportaal wordt in een standaard lay-out aangeleverd, maar is ook aan de wensen van de individuele advocaat of kantoor aan te passen. Zo heeft een cliënt echt het idee dat hij werkt in het portaal van zijn eigen advocaat, aldus Pepping. 'Maar maatwerk kan natuurlijk ook: zo kan men bijvoorbeeld in het documentbeheer velden laten toevoegen of verwijderen, precies zoals de advocaat het het meest overzichtelijk vindt. Ook kunnen cliënten nota's inzien en downloaden. En heeft men een koppeling met de factuurapplicatie aangebracht, dan zie je ook in een oogopslag

of een bepaalde factuur al betaald is. Ook handig is dat de cliënt inzage kan krijgen in bestede maar nog niet in rekening gebrachte uren; die worden dan met een uitroepteken aangegeven. Dan weet de cliënt meteen dat die er nog aan gaan komen.'

Focus op corebusiness

'Reacties die we tot nu toe horen zijn positief. Voor bepaalde kantoren geldt: "Leuk. We melden dat we het hebben." Voor hen is het portaal dan meer een marketingtool. Maar ik hoor ook uit de markt dat het aanleveren van stukken echt makkelijker gaat. Je hoeft niet langer alles als bijlage te mailen om er na verzending achter te komen dat je een stuk vergeten bent, zodat je die weer moet nasturen met het gevaar dat er bij het opslaan dingen misgaan. Zo weet je als cliënt precies wat je waar en wanneer aanlevert en de advocaat krijgt meteen een melding als bepaalde stukken zijn geüpload.

Wat ook vaak gehoord wordt, is dat men zich dankzij dit portaal meer op *core-*

Column

Welvaart of welzijn?

Dolph Stuyling de Lange



business kan storten. Ze krijgen minder telefoontjes. Natuurlijk zijn er ook advocaten die dat jammer zouden vinden, dat gemis aan persoonlijk contact met cliënten. Anderen zeggen: “Laat ze maar bellen, want dan gaat bij mij de meter lopen.” Voor deze gevallen geldt dat men de cliëntenportaal niet in plaats van persoonlijk of telefonisch contact heeft, maar ernaast. De advocaat kan immers per cliënt een login laten aanmaken voor een eigen omgeving. Heeft hij het vermoeden dat een bepaalde cliënt toch alleen gaat bellen met vragen over zijn login of het gebruik van het portaal, dan kan zo iemand beter op de oude, vertrouwde manier bediend worden.

De laatste tijd zien we eens toename in het gebruik. Eerst verkochten we een paar portalen per jaar en nu zitten we op een paar per maand. En we verwachten een nog grotere stijging. Vorig jaar zijn we namelijk begonnen met de incassomodule,’ zegt Pepping. Via deze module kan men Excel-bestanden met incassogegevens uploaden en ze zo direct in het juiste dossier op de juiste plek onderbrengen. ‘En dat je die lijsten niet meer hoeft over te kloppen, dat scheelt tijd.’

Het portaal is niet meer of minder populair binnen een bepaald rechtsgebied, aldus Pepping, ‘althans dat zien wij niet in onze verkoopcijfers terug. Wat we wel zien in ons cliëntenbestand is dat het, naast de incasso advocatuur, vooral veel gebruikt wordt door personen- en familierechtadvocaten.’

Ondenkbaar

Maar daar houdt het niet bij op als het aan BaseNet ligt, zegt Pepping. ‘We zijn nu bezig om het portaal beschikbaar te maken via apps. Mijn verwachting is dat men in de toekomst steeds minder huiverig zal worden voor deze manier van werken. Toen internet nog in de kinderschoenen stond en ik bij de eerste advocatenkantoren binnenkwam, had men op sommige plekken nog niet eens een internetverbinding. Wat dat betreft is het heel snel gegaan. Dat kantoren dit echt uit zichzelf willen gaan gebruiken, dat was een paar jaar geleden nog ondenkbaar.’

Soms lijkt het alsof de mensen vroeger begaafder waren dan nu. Waar vind je nog grote genieën als Leonardo da Vinci en anderen die zonder veel moeite kwaliteiten als kunstenaar, filosoof, arts en rechtsgeleerde combineerden? Tegenwoordig ben je als arts niet alleen gespecialiseerd als ‘internist’ maar als ‘nefroloog.’ En als advocaat niet alleen gespecialiseerd op ‘arbeidsrecht’ maar op het gebied van ‘pensioenen.’ Is het niveau door al die specialisatie sterk toegenomen? Je mag het hopen, maar ik ben er niet zonder meer van overtuigd: de gespecialiseerde kennis is dankzij de automatisering in elk geval gemakkelijker en breder dan ooit toegankelijk.

Ook de partners van advocatenkantoren leken vroeger schilderachtiger dan die van tegenwoordig. Mensen met eigenaardige gewoonten vond je vroeger wel bij elk kantoor. Zo vertelde de oud-secretaris van de Orde, Frederik Heemskerk, altijd met veel plezier over de wijze waarop hij – net stagiaire bij een Rotterdams kantoor en bezig indruk te maken op zijn eerste cliënte met behulp van veel Latijnse termen – plotseling bij zijn oor werd gepakt en meegesleurd door de oudste partner die zei: “Kom jij eens mee, hoerenbaasje, ik heb je even nodig.” Tegenwoordig zijn de partners nog niet zulke grijze muizen als de gemiddelde accountant, maar ‘kleurrijk gedrag’ is inmiddels – dankzij alle trainingen en evaluaties – wel schaars geworden. Toch moet een advocaat – wil hij/zij goed functioneren – een aangeboren weerstand tegen regels hebben. Een goede advocaat is geen kuddedier: het bekende dilemma van iedere bestuurder van een kantoor.

Was alles vroeger dan beter? Nee, dat ook weer niet. Maar het is natuurlijk wel zaak te waken tegen grijze, gladgestreken efficiency die zijn doel voorbij schiet. Wat dat betreft geeft kantoor Rassers in Breda een goed voorbeeld: daarvan gaat het verhaal dat de partners – wanneer ze op moderne wijze, goed voorbereide en gedocumenteerd een besluit hebben genomen – daarna de ouderwetse vraag nog beantwoorden: ‘Worden we hier gelukkiger van?’ Is dat niet zo, dan gaat het hele plan alsnog de prullenmand in. Ik weet niet zeker of het waar is, maar in elk geval zou ik deze aanpak aan elk kantoor aanbevelen.

Het heeft wel iets van het voorbeeld van Bhutan – een land in Azië dat in de Himalaya ingeklemd ligt tussen China (Tibet) en India. Het is een opmerkelijk land – onder meer door het politieke uitgangspunt dat men het Bruto Nationaal Geluk belangrijker vindt dan het Bruto Nationaal Product. Ook daar wordt bij plannen steeds de vraag gesteld: ‘Wordt ons land daar als geheel gelukkiger van?’ Is dat niet zo – bij voorbeeld bij prestige-projecten van bestuurders – dan gaat zo’n plan niet door.

Zo’n stapje ‘terug’ op de weg naar efficiency kan winst betekenen. En zou mooi kunnen passen in de ‘Nieuwe Tijd.’ Op 21 december 2012 schijnen we een nieuwe astrologische cyclus van 26.000 jaar te zijn ingegaan met *the Age of Aquarius*. Minder nadruk op ratio en materie, meer op intuïtie en geluk.