

gen & Partners mist het livecontact met haar cliënt tijdens een videoconsult bij ZSM. 'Als advocaat kun je minder goed beoordelen hoe een cliënt het gesprek ervaart. Sommige cliënten zijn bang dat het gesprek wordt opgenomen. Het is belangrijk om direct het vertrouwen te winnen van een cliënt. Als er weerstand aan de andere kant is, is het belangrijk niets te forceren.'

Haar tips voor collega-advocaten: check of er niemand meer bij je cliënt in dezelfde ruimte is, vraag of de deur van de ruimte dicht is en of er niemand pal achter de deur staat. Aan haar cliënt vraagt Elvira voor aanvang van een videoconsult: kunt u mij goed zien, is het beeld goed? Is het geluid in orde? Ze ervaart het videoconsult als een extra drempel tussen haar en haar cliënt: 'Je kunt iemand niet even een zakdoekje geven als hij of zij in tranen is, want je zit niet samen in één ruimte. Het is allemaal wat afstandelijker.'

De Rotterdamse officier van justitie Maurice van Heemst maakt regelmatig gebruik van videoverbinding: om verdachten toe te spreken, een dagvaarding uit te reiken of een taakstraf voor te stellen. Ook het ketenoverleg met het Veiligheidshuis in Dordrecht heeft dagelijks via videoverbinding plaats. Hij heeft juist goede ervaringen met het videoconsult. Wat ervaart de Rotterdamse officier als voordeel? 'De grotere efficiëntie, nu alle arrestantenverblijven in de acht politiedistricten van Rotterdam en Dordrecht beschikken over televerbindingen.'

Samen met ketenpartners als reclasering, Slachtofferhulp Nederland en de politie kan het Openbaar Ministerie er wat hem betreft nog vaker gebruik van maken. 'Door actuele informatie van al die partners bij elkaar te brengen in bijvoorbeeld het videoketenoverleg kan maatwerk worden geleverd,' aldus Van Heemst. 'Het is iets wat moet groeien.'

COLUMN



Dolph Stuyling de Lange

Afscheid nemen

Het is een bekend fenomeen dat je bij het begin van een relatie eerst écht contact moet maken. Veel organisaties hebben dan ook een introductieprogramma voor nieuwe mensen. Minder bekend is dat bij het afscheid nemen een soortgelijke regel geldt: er dienen niet slechts zakelijke afspraken te worden gemaakt, maar er moet ook op persoonlijk niveau vorm aan het afscheid worden gegeven. Doe je dat niet, dan berokken je aan je eigen kantoor schade toe.

Natuurlijk: rond het vertrek lopen emoties soms hoog op en is iedereen blij als de deur definitief dichtgetrokken kan worden. Maar het persoonlijke afscheid overslaan is onverstandig. Het leidt bij de vertrekkende persoon tot een onplezierig gevoel. Idealiter creëer je de situatie dat degene die vertrekt juist positief terug denkt aan zijn/haar tijd bij het kantoor. En dat die als ambassadeur gaat optreden van je kantoor.

Het negatieve effect van het overslaan van aandacht aan vertrekkers zorgt ook binnen je organisatie voor een 'gat'. Het suggereert dat mensen alleen maar productiemiddelen zijn. En zo'n beeld is voor betrokkenheid en inzet niet goed.

Hoe doe je dat dan: goed afscheid nemen?

1. Zorg dat het afscheid niet als een verrassing komt. Dat is niet alleen nuttig als er geprocedeerd moet worden (dossiervorming), maar het demonstreert dat je zorgvuldig bent in de wijze waarop je met

mensen omgaat. Dus zorg ervoor dat in eerdere gesprekken al is aangegeven dat de situatie zonder drastische veranderingen niet houdbaar is. En wees expliciet als je de beoogde vertrekkers voor het gesprek uitnodigt.

2. Zorg dat de communicatie menselijk en betrokken is: geef de ander tijd om de boodschap te absorberen en maak duidelijk dat het geen afwijzing van de ander als persoon betreft, maar een zakelijk noodzakelijke stap. Zorg ervoor dat die zakelijke kant overtuigend kan worden toegelicht, zonder dat het daarmee tot een 'schop na' wordt.
3. Als de vertrekkers het met dat vertrek niet eens is, bied hem/haar dan aan zich op kosten van kantoor (met een maximum) van deskundig extern advies te laten voorzien.
4. Zorg voor een goede zakelijke vertrekregeling, en wees niet overdadig (dat suggereert dat je eigen tekortkomingen moet afkopen), maar ook niet benepen.
5. Organiseer in overleg met de vertrekkers een passend sociaal afscheid. Veel kantoren besteden veel aandacht aan vertrekkers en binden ze ook ná hun vertrek met 'alumni-programma's' en dergelijke.

Soortgelijke afscheidsregels gelden ook voor cliënten die afscheid nemen: neem ook daar de tijd en energie voor. Zet je heen over eventuele irritatie, trek lering uit de motieven van de cliënt en zorg voor een positief gevoel.