

Online platform maakt vertalingen beter én sneller

Van offerte tot vertaling en factuur, alles staat voortaan online in de nieuwe in the cloud-dienst van TVcN Legal Translations. 'Direct contact, goed overzicht en een snelle juiste vertaling. Dit platform functioneert prima.'



Het Tolk- en Vertaalcentrum Nederland (TVcN) is al ruim dertig jaar specialist in juridische vertalingen voor onder meer het Ministerie van Veiligheid en Justitie maar ook voor talloze advocatenkantoren en juridische afdelingen van bedrijven. Dat een specialist correcte vertalingen aflevert is vanzelfsprekend, maar er kan natuurlijk altijd onduidelijkheid ontstaan over data, namen of de interpretatie van buitenlandse juridische begrippen. Dan is het handig als de communicatie tussen de klant en het vertaalbureau à la minute en op één plek gebeurt.

Dat was mede de aanleiding de applicatie TVcN Joint Global Platform te ontwikkelen, een online service waarbij alle relevante documenten en contacten rond een vertaalproject in één overzicht staan. Makkelijk voor de opdrachtgever, zeker als er meer vertalingen tegelijkertijd worden uitgevoerd. Bovendien houdt het de vaart in het project, omdat de klant elk moment van de dag de vertaling kan inzien en kan reageren. Maar – en dat is

voor TVcN het belangrijkste – het platform zorgt voor honderd procent correcte vertalingen, mede omdat voor elke opdrachtgever een database wordt opgebouwd met klantspecifieke juridische terminologieën en bedrijfsgebonden begrippen.

Sneller dan normaal

Het TVcN Joint Global Platform speelt zich af *in the cloud* en is dus online met een logincode vanaf elke pc te benaderen. De vraag die zich dan al snel opdringt is: 'Hoe zit het met de veiligheid?'

'Die staat voorop,' zegt Dave van den Akker, manager van TVcN Legal Translations. 'De data is op streng beveiligde servers opgeslagen en is gescheiden van andere accounts. Uiteraard maken we dagelijkse back-ups die op een tweede beveiligde locatie worden bewaard. In dit vakgebied mag je geen enkel risico nemen.' Volgens Van den Akker is het platform uniek in Nederland. 'Het is een webomgeving met een volledig overzicht van offerteaanvraag tot en met het vertaalproces,

de levering van de vertaalde documenten en facturering. Omdat de documenten centraal zijn opgeslagen kunnen onze vertalers en revisoren gelijktijdig aan de vertaling werken en met elkaar chatten. Maar ook de klant kan via het platform direct reageren. Zo verloopt het vertaalwerk sneller dan normaal in onze branche. Onderdeel van het platform is ook dat alle vertalers gebruikmaken van dezelfde centraal beheerde vertaalhulpmiddelen zoals vertaalgeheugens, terminologiedatabase, vertaalsoftware en woordenboeken. De juridische vertaalgeheugens en terminologielijsten worden met elke opdracht verder uitgebreid. Dat gebeurt bovendien klantspecifiek. Het vertaalwerk wordt daarmee dus ook heel persoonlijk,' aldus Van den Akker.

Meerdere dagtekeningen

Het platform is nog maar kort geleden geïntroduceerd, maar onder advocaten zijn de eerste ervaringen positief. Gerard van der Steen van Advocatenkantoor Toren-

Column

Marketing: veelgemaakte fouten

Dolph Stuyling de Lange

straat uit Den Haag heeft er nu één keer mee gewerkt, zegt hij. 'Voor een echtscheidingsprocedure moest een Marokkaanse huwelijksakte worden vertaald. De datum waarop de partijen zijn getrouwd moet voor de Nederlandse rechter helder zijn. Bij veel huwelijken in Arabische landen wordt echter meer dan één datum geregistreerd. De akte wordt voorgelegd aan verschillende instanties en krijgt daardoor meerdere dagtekeningen en stempels. Dan moet je daar dus de juiste dag uit zien te halen. Het lijkt een kleinigheid, maar het kan in een procedure voor problemen zorgen.' Van der Steen scande de akte in en stuurde het via het platform naar TVcN. 'Gelukkig was de huwelijksdatum in dit geval goed te achterhalen, maar ik had nog een vraag over de juiste spelling van een naam. Ook al zo'n kleinigheid die een procedure kan vertragen. Ik logde in op het platform, stelde mijn vraag en kreeg heel snel een reactie van de vertaler. Direct contact, goed overzicht en een snelle juiste vertaling. Ik kan niet anders zeggen dan dat het platform prima functioneert.'

Geen simpel foutje

Ook Martien Schijvenaars (Leenders Advocaten in Vlissingen) is te spreken over de nieuwe dienst, zegt hij. 'Mijn specialisaties zijn familierecht en vreemdelingenrecht. Als er een echtscheiding in deze regio is, waarbij een vreemdeling is betrokken met een verblijfsvergunning, komen ze al gauw bij mij terecht. Als ik stukken wil laten vertalen, dan leg ik contact via het TVcN Joint Global Platform. Je hebt een actueel overzicht van alle opdrachten, documenten en kosten. Ook kun je de opdracht goed volgen. Een groot voordeel is dat je rechtstreeks contact hebt met de vertaler. Dat heb ik ook ervaren. Er was wat mis met de geboortedatum van een kind, vertelde een cliënt. Door de immigratiedienst of rechter wordt dit niet afgedaan als een simpel foutje. Je moet echt kunnen aantonen met een correcte vertaling dat er sprake is van een misverstand en pas dan wordt het herzien. Ik speelde dat dus via het platform door aan de vertaler die onmiddellijk reageerde en duidelijkheid gaf,' aldus Schijvenaars.

Het was nog niet zo heel lang geleden dat reclame verboden was voor advocaten en dat advocaten hun neus oprotten voor marketing. 'Kwaliteit moet genoeg zijn,' meenden velen. Inmiddels is marketing gemeengoed geworden: ieder kantoor weet wel dat je daar iets aan moet doen. Bij de wijze waarop men daar dan invulling aan geeft, gaat echter regelmatig veel mis. Iedere advocaat weet dat een accountant met zijn vingers van juridische zaken af zou moeten blijven, maar meestal is men zelf niet bang om slecht beslagen het ijs op te gaan. Deskundig advies kan hier veel goed doen. Voor wie toch zelf aan het werk wil volgen hierna enkele veelgemaakte fouten die dan in elk geval vermeden kunnen worden.

- Diensten aanbieden waarvoor men eigenlijk geen goede kwalitatieve service kan bieden: eerst intern de zaken op orde, dan pas extern communiceren.
- Lukraak diensten aanbieden zonder samenhangend plan: waar kan het kantoor meerwaarde bieden? Bestaat er voldoende belangstelling bij de eigen mensen om ook op iets langere termijn, er energie en aandacht in te steken? Wat is het gebudgetteerde rendement van de beoogde diensten? Is er een logische samenhang met andere diensten die men al biedt? Kortom: eerst strategie, dan pas actie.
- 'Laten we maar eens een seminar organiseren.' Klanten en potentiële klanten worden doodgegooid met informatieaanbod. Waarom is jouw aanbieding voor die (mogelijke) klant wel interessant? Is het niet het zoveelste evenement met twee of drie advocaten die een juridisch verhaal houden met bier

en bitterballen na? Waarom niet een originelere benadering, bijvoorbeeld met een ondernemer die enthousiast is over juridische ondersteuning die hij gekregen heeft en die daarover uit een ander (meer aansprekend) perspectief kan vertellen?

- Denken dat 'een evenement' het einde is van een inspanning van kantoor. Na een evenement begint het pas. Daarna dien je de deelnemers aanvullende, liefst individueel toegesneden informatie te sturen en hen te benaderen voor een persoonlijk onderhoud. Wat is de problematiek bij hun?
- Naar een onderhoud gaan met een mogelijke nieuwe cliënt, zonder vooraf grondige marktinformatie over de betrokken klant te hebben ingewonnen. Internet biedt veel mogelijkheden om jezelf niet alleen als 'juridisch deskundige' neer te zetten (dat gelooft je gesprekspartner wel), maar om ook te tonen dat je mee wilt en kunt denken. Dat kan je gesprekspartner wel beoordelen – en daar bestaat een groot tekort aan. Soms vinden secretaresses en/of stagiaires het leuk om zulk deskresearch te doen.
- Te snel ophouden met een initiatief: de meeste marketing moet concurreren om aandacht. Onmiddellijk resultaat is dus schaars: het is investeren en dat vraagt lange adem. Als de verantwoordelijke advocaat alles uit zijn handen laat vallen als hij weer een grote zaak heeft gekregen, dan heb je energie en aandacht verspild.

Er zijn natuurlijk nog veel meer fouten. De hoofdzaak is: denk na voor je begint, zorg voor focus en originaliteit en voorbereiding en continuïteit zijn cruciaal.