

# Graag goed articuleren

U dicteert op bandjes of – heel modern! – op een digitale recorder? En uw secretaresse typt dat vervolgens uit? Dan lijkt u de opkomst van spraakherkenning en -verwerking voorsnog gemist te hebben. Een update van twee enthousiaste advocaten.



Foto: Rue des Archives / HH

Tekst: Michel Knapen

‘De meest tijdefficiënte manier van werken,’ zegt Marike Ubbink (Stellingwerf Van Beek & Drosten Advocaten, Enschede). ‘Ik zou niet meer zonder kunnen,’ vult Michiel van Gastel (Van Gastel en Bal Advocaten, Hellevoetsluis) aan.

Beide advocaten zijn lovend over de dicteer- en spraakverwerkingssoftware die ze nu enige tijd op kantoor gebruiken. Weg is het geklungel met opnameapparaten met bandjes en weg is de verspilde tijd en energie van secretaresses die uren bezig waren ze uit te tikken. Ubbink dicteerde er jarenlang correspondentie, processtukken, adviezen en de notulen van de maatschapsvergaderingen op. ‘De bandjes slijten en ze worden op den duur slecht te verstaan, ook door achtergrondgeluiden. Bovendien kunnen ze zoekraken.’

Met spraakherkenning of spraakverwerking moet dat tot de verleden tijd behoren, maar stond dat niet nog in de kinderschoenen? ‘Dat is al vijftien jaar niet meer zo,’ zegt Juul Leijnse, consultant bij dFlow, een bedrijf dat software voor juristen levert. ‘Jarenlang maakten met

name medisch specialisten, en een enkele advocaat, gebruik van spraakherkenning. Nadeel was dat het maar één stemprofiel herkende en dat het programma uittentreuren moest worden “opgevoed”. Veel vaktermen werden niet herkend en moesten handmatig in de tekst worden verwerkt zodat het een volgende keer wel werd opgepakt. Het duurde weken voordat het programma redelijk foutloos gesproken woorden kon omzetten in een handzaam tekstbestand.’

## Discipline vereist

Sindsdien is het hard gegaan: zo bracht Apple MacSpeech op de markt, ontwikkelde Philips SpeechExec en zo’n anderhalf jaar geleden bracht dFlow spraakherkenning in combinatie met BigHand op de Nederlandse markt, een programma dat digitaal dicteren combineert met spraakherkenning. Leijnse: ‘Met software van BigHand kun je dicteren op een apparaatje dat is verbonden met je pc, op je iPhone of Android. Je spreekt je tekst in, Dragon zet het geluidsfragment om in geschreven tekst. Het “opvoeden” besteed je uit aan de secretaresse. Dat kost haar in het begin nooit méér tijd dan het zelf uittypen. Na drie dagen teksten redi-

geren en woorden toevoegen gaat het al sneller dan een geluidsfragment uittikken. Na twee maanden is de vocabulaire klaar en maakt het programma geen fouten meer: alle juridische begrippen worden dan herkend.’

Dat vergt wel enige discipline, heeft Van Gastel ervaren. ‘Alles wat je zegt wordt direct geregistreerd. Zinnen moet je afmaken en niet laten overlopen in gemurmel. Je moet goed articuleren en alles op dezelfde snelheid dicteren. Niet iedereen kan die slag maken.’ Dat wordt bevestigd door Leijnse. ‘Voorwaarde is wel dat de advocaat correct dicteert, want *garbage in is garbage out*. Staat er een komma in de zin, dan moet je die komma ook benoemen. Komt er een nieuwe alinea, dan moet je dat commando geven. De secretaresse kan nog altijd snel de tekst fatsoeneren maar dan gaat het om de details. Zij houdt daardoor meer tijd over om op inhoud na te lezen.’ Bij Van Gastel & Bal maken alle zes advocaten gebruik van BigHand, zegt Van Gastel, en tot volle tevredenheid. ‘Ik heb nu een foutscore van slechts twee procent.’

Leverancier Leijnse is daarover niet verbaasd. ‘Als de advocaat over de juiste dicteerkunst beschikt, staat een tekst al

## Minieme inspanning

Wie met spraakherkenning wil beginnen, heeft niet veel nodig: dicteersoftware, software voor de advocaat, de secretaresse en de server en een opnameapparaatje (of de eigen smartphone). De dicteersoftware kost eenmalig ongeveer zo'n 400 euro, plus jaarlijks 82 euro voor ondersteuning en updates. Voor de spraakherkenning komt er eenmalig 500 euro bij en jaarlijks 100.

na een minuut op het scherm en na de "opvoedfase" van enkele dagen is dan negentig procent correct. Maar dan moet het duo advocaat en secretaresse goed op elkaar zijn ingewerkt en moet de secretaresse tegen haar baas durven zeggen dat hij beter moet inspreken.'

### Besparing

Ubbink en een collega-advocaat namen BigHand een halfjaar geleden op proef. 'We waren snel enthousiast. Het systeem leert ontzettend snel. Binnen twee weken hoeft de secretaresse alleen maar wat correcties door te voeren, als het systeem "moeilijke" woorden verkeerd opschrijft. Ingesproken teksten hebben we in een paar uur terug, afhankelijk van de drukte op het secretariaat en de prioriteit.' Door de goede ervaringen wordt het nu kantoorbreed ingevoerd.

Kritiek op het systeem zit in de details. Eigennamen worden niet goed herkend en bij de optie waarbij tekst direct in het beeldscherm van de advocaat verschijnt, is de foutscore soms wat hoger. 'Toen we nog bandjes gebruikten', zegt Ubbink, 'kon ik inspreken: "Maak ook een voorblad bij de conclusie van antwoord."' De secretaresse begreep precies wat er moest gebeuren. Dat kan nu niet meer en die instructie moet ik haar mailen, samen met de mededeling dat er een gesproken tekst op de server klaar staat.'

De kosten van het systeem worden door de tijdswinst snel terugverdiend, hebben Van Gastel en Ubbink ervaren. Ubbink: 'We voorzien een besparing op de personele bezetting. Er zijn minder RSI-klachten en dus minder ziektekosten.' En Van Gastel rekende uit: 'Het scheelt op mijn kantoor één secretaresse.'

## Column

# Afscheid van partners (2): exit-arrangementen

Dolph Stuyling de Lange

In de vorige column behandelde ik de wenselijkheid om tot actie te komen als partners niet (voldoende) functioneren. Er zijn goede redenen om dat te doen. De belangrijkste zijn:

- partners moeten een visitekaartje van kantoor zijn – intern en extern. Als een partner dat niet is, krijgen medewerkers een verkeerd beeld van wat een partner moet kunnen en gaan ze hun ambitie daarop instellen. En ook (potentiële) cliënten moeten kunnen zien welke kwaliteit het kantoor eist;
- Partners die 'achterblijven' leiden tot wrevel bij de overige partners – en al helemaal bij degenen die juist extra bijdragen. Dat beïnvloedt de sfeer en creëert het risico dat de beste mensen overstappen naar een ander kantoor;
- het 'gedogen' van achterblijvende partners lijkt sociaal maar is voor de betrokken partner in feite een jarenlange straf: deze moet op de tenen lopen, krijgt steeds aansporingen om dingen te doen die hij niet kan en weet dat er binnen kantoor geen waardering voor hem is. Terwijl het meestal gaat om capabele mensen, die alleen niet aan alle eisen kunnen voldoen.

Dat niet (althans minder) functioneren kan op allerlei vlakken liggen. Vaak gaat het om goede juristen die het acquireren maar niet onder de knie krijgen. Soms gaat het om mensen die de doelstellingen van declarabele uren en/of winst maar niet halen. Soms gaat het om mensen die geboren eenlingen zijn en die de rol als manager van een team niet aankunnen. Tot slot kan het ook gaan om mensen die de ethische normen van kantoor – ook na waarschuwing – niet halen: om het even of dat gaat om ongewenste belangenver-

strengelingen met cliënten, of om ongewenst gedrag binnen kantoor.

Wat te doen met zulke partners? Vaak staan financiële consequenties van onderwetse 'goodwillregels' in het maatschapcontract een afscheid in de weg: dan functioneert iemand niet goed en moet de rest van de maatschap toch een flink bedrag ophoesten. Voor goodwill waar de vertrekkende partner wel van heeft geprofiteerd, maar vaak juist in het geheel niet heeft bijgedragen. Algemeen advies is dan ook om goodwillbetalingen bij vertrek zo snel mogelijk uit het contract te schrappen.

Verder zijn er wel meer mogelijkheden dan een botte bijl. Enkele voorbeelden:

- maak de partner 'counsel' of 'adviseur' van kantoor met een aangepaste honorering. Zeker voor goede juristen of goede opleiders een win-win situatie;
- pas bij oudere partners het winstdeel aan (bij jongere partners is het gedogen van onderpresteren ongewenst in verband met de beeldvorming);
- zoek samen naar een andere plek waar de kwaliteiten van de betrokken partner wel kunnen opbloeien. Dat kan een kantoor zijn met andere eisen of bijvoorbeeld de rechterlijke macht;
- laat oudere partners met een (beperkte) bijbetaling wat eerder pensioneren.

De verborgen kosten van het laten zitten van niet voldoende functionerende partners zijn zeer hoog dus actie is geboden. Uiteraard altijd als een laatste stap nadat samen het maximale is gedaan om het functioneren wel op niveau te krijgen.