

Weg met papier

Een nieuw systeem om dossiers te beheren kan advocatenkantoren nu echt een zetje geven om te digitaliseren. Marketingmanager Paul Aantjes vertelt over het softwareprogramma 'Meesterwerk' dat documentmanagement-specialist Ricoh heeft ontwikkeld.

Foto: Shutterstock



Ricoh is een voorbeeld van diverse fabrikanten die software ontwikkelen voor digitaal documentbeheer. Wie zich even verdiept in de mogelijke systemen, belandt in een woud van mogelijkheden. Ricoh zoekt daarom samenwerkingen met bijvoorbeeld tijdschrijfprogramma's Legal Eagle (al in gebruik op 600 kantoren) of Fidura (op 1000 kantoren). Andere leveranciers van DMS-programma's zijn Epona, Cleo, Tinkconnect of Novandium – allemaal net even anders, met meer of minder mogelijkheden.

Tekst: Olga van Ditzhuijzen

Het moet er nu dan echt van komen. Geen mailtjes met 'hierbij bevestig ik u' uitprinten en die samen met alle voorafgaande correspondentie in uitpuilende mappen duwen, geen brievenboeken waarin elk briefje in viervoud moet worden bijgevoegd, geen zwerfende ordners die staan te verstoffen.

Nu de rechtbanken in 2016 moeten overgaan op digitaal verkeer, zullen ook kantoren eraan moeten geloven. Het is eigenlijk ook een beetje van de zotte: medewerkers die op goed geluk stukken archiveren in de stapels papieren dossiers, die vervolgens na uren zoeken weer tevoorschijn komen – als de gevraagde papieren al niet per ongeluk in het verkeerde dossier zijn beland.

Overnemen werkwijze

Marketingmanager Paul Aantjes van Ricoh zegt dat de digitalisering van de rechtbanken het uitgelezen moment is om ook advocatenkantoren aan een papierloos kantoor te krijgen. Dat veel kantoren nog tamelijk archaïsch te werk gaan, lijkt te herleiden tot de patroonop-stagiaire-systeem: jonge advocaten

nemen eenvoudig de werkwijze van hun voorbeeld over, zodat er weinig motivatie is voor vernieuwing.

Aantjes bezocht zo'n dertig advocatenkantoren en noteerde hun belangrijkste klachten. Hij ontdekte dat de meeste firma's wel werken met een digitaal tijdschrijfsysteem – immers, declareren is de beloning – maar zag dat de digitale dossiers meestal waren ondergebracht in een basaal mapjessysteem in Windows. Het leidde tot de ontwikkeling van het Document Management Systeem 'Meesterwerk', een softwareprogramma dat speciaal is ontworpen voor de advocatuur.

Dossiers delen

Handig van dit programma is ook de scanmogelijkheid: wie een ingekomen brief, notitie of bezwaarschrift op de scanner legt (eentje van Ricoh, dat wel) kan in het scherm op de scanner het stuk meteen toekennen aan een bestaand dossiernummer. Bijna onmiddellijk is de scan dan opgenomen in het digitale dossier in de computer. De medewerker hoeft daar alleen nog in te vullen welke kantoorgenoten toegang hebben tot het document.

Het idee is dat op deze manier alle documenten in het dossier vanaf een server, die al dan niet binnen of buiten kantoor staat, beschikbaar zijn voor wie er toegang tot mag hebben. Niet alleen voor de kantoorgenoot een verdieping lager, of op de vestiging in een andere stad, maar ook via de iPad tijdens een zitting op de rechtbank of onderweg bij een cliënt. Goed beveiligd, uiteraard – in elk geval beter dan een slingerende aktetas met ordners.

Snel vindbaar

Daarnaast kunnen ook bijlagen bij ingekomen mails, uitgaande correspondentie en facturen worden opgeslagen onder hetzelfde dossiernummer – die gekoppeld is aan een van de bestaande digitale tijdschrijfsystemen. Echt vernieuwend is de doorzoekbaarheid van de dossiers: tot aan het niveau van ingescande parkeerbonnen of antieke aktes kan op trefwoord in het document gezocht worden, zodat het gevraagde stuk in een flits op het scherm staat. Probeer dat maar eens met die oude dossierkasten. 'Vinden is het nieuwe zoeken,' noemt Aantjes dat grappend.



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.