

Koffie met: Lisa Huisman (ECH)

“Ondanks dat er in het notariaat al veel digitaal gaat, zijn er nog legio mogelijkheden en kansen.”

Pagina 4



De balans tussen productiviteit en veiligheid

“You are responsible for everything that happens to your data.”

Rodney Mhungu - Microsoft

Pagina 14



Uit de praktijk:

Koch en Compaijen Notarissen

“Onze ICT is in goede handen. Ik heb geen zorgen over automatisering dus ik ben heel tevreden.”

Taeke Tol

Pagina 16



6
Grip op wat los én vast zit



7
BMO Advocaten: Een gelukkig huwelijk



9
Bellen met Microsoft Teams



10
Hoe innoveer ik als jurist?



20
Juridische chatbot: SmartLegal Helpdesk

Onderzoek: Advocatuur heeft nog grote winst te behalen in automatisering

Met de publicatie van de *Benchmark Digitalisering van de Nederlandse Advocatuur* geeft Lexsyn Groep, met dank aan 128 deelnemende kantoren uit heel Nederland, een dwarsdoorsnede van de digitaliseringsambities van Nederlandse advocaten.

Middels 18 onderzoeksvragen in de 5 domeinen Werkplek, Communicatie, Investerings, Organisatie en Processen & Systemen, gaven de respondenten inzage in de huidige staat van hun automatisering en beantwoordden men vragen over hun toekomstplannen. De antwoorden uit deze benchmark geven advocatenkantoren een nieuwe leidraad om hun eigen digitaliseringsplannen mee vorm te geven.

Opvallende resultaten

Uit het onderzoek blijkt dat advocatenkantoren op het gebied van digitalisering al goed op weg zijn, maar nog grote efficiëntiewinsten laten liggen op het gebied van (taak)automatisering.

Zo blijkt dat:

- Slechts 27% van de respondenten met een cliëntenportaal werkt om stukken uit te wisselen met cliënten, terwijl hier veel administratieve tijd gewonnen kan worden door deze portalen met de juiste dossiers te koppelen.
- 41% maakt gebruik van digitaal ondertekenen om stukken te laten ondertekenen door cliënten, terwijl ook hier veel tijd gewonnen kan worden omdat men elkaar niet meer fysiek hoeft te ontmoeten voor het ophalen van een natte handtekening.

- Positieve uitslagen zijn er natuurlijk ook. Zo werkt 47% met digitale sjabloontechnieken om sneller stukken te kunnen produceren, en daarbovenop automatiseert 33% (totaal 80%) dit proces zelfs middels intelligente vragenlijsten of het hergebruiken van bestaande dossierinformatie.

Investerings blijven achter op vergelijkbare sectoren

Behalve op het gebied van digitalisering en automatisering van bedrijfsprocessen is er ook gekeken naar de investeringsbereidheid in digitalisering en ICT. In 2020, het jaar waarin kantoren extra investeerden in ICT-middelen wegens corona, werd gemiddeld iets minder dan 4% van de jaaromzet in ICT geïnvesteerd. Vergeleken met een sector als de accountancy, die voor vergelijkbare digitaliseringsvraagstukken staat, is dit gemiddeld al 6,7%. 55% van de respondenten verwacht in de toekomst dit percentage ongeveer gelijk te houden en 20% verwacht de investeringen te verhogen.

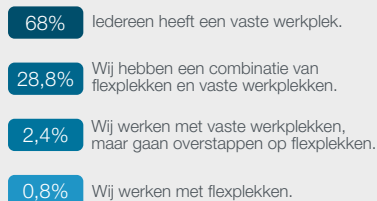
De benchmark is gratis te downloaden

Op www.lexsyn.nl/benchmark kunt u de volledige benchmark downloaden. In het rapport krijgt u onder andere antwoord op de vraag hoe advocatenkantoren hun digitale beveiliging inrichten, dossiers en interne informatiesystemen beheren, werkplekken en thuiswerkers faciliteren en nog veel meer.

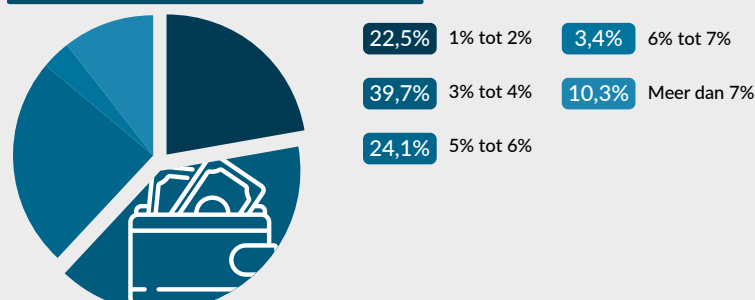
Aan het onderzoek werkten 128 respondenten mee van kantoren, uiteenlopend van 1 tot 200 medewerkers en uit alle rechtsgebieden.

Een aantal opvallende resultaten:

Hoe zijn uw kantoorwerkplekken ingericht?

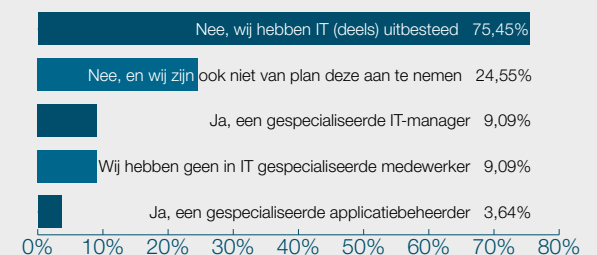


Hoeveel van uw jaaromzet investeert u ongeveer in ICT?



Heeft u een eigen IT'er in dienst, of bent u van plan deze aan te nemen?

(Meerdere antwoorden mogelijk)



Alle resultaten uit de benchmark lezen? Download deze gratis op onze website.



<https://lgl.ch/benchmark>

In deze editie:

	Onderzoek: Digitalisering van de Nederlandse Advocatuur	2
	Voorwoord	3
	Koffie met: Lisa Huisman (ECH)	4
	Endpoint Management: Grip op wat los én vast zit	6
	Uit de praktijk: BMO Advocaten	7
	Teams Connect: Heeft u rechten om te delen?	8
	Bellen met Microsoft Teams: verbinding tussen heden en toekomst	9
	Hoe innoveer ik als jurist?	10
	Legal IT Talks	12
	Artificial Intelligence als uitdager van de jurist	13
	A balancing act between productivity and security	14
	Afspraak is afspraak	15
	Uit de praktijk: Koch en Compaijen Notarissen	16
	Net zo makkelijk als het versturen van een e-mail	18
	Business Intelligence: De aantrekkingskracht van rapportages	19
	“Hey SmartLegal, mag ik je een juridische vraag stellen?”	20
	Call recording, hoe doe je dat AVG-compliant?	21
	De dagvaarding als geautomatiseerd model	22
	Kruiswoordpuzzel	23

Voorwoord Verlichting

De opletende lezer was het misschien al opgevallen; de covers van Legal&Tech hebben een rode draad: lichtbolletjes. En het leek mij wel aardig om het voorwoord van deze editie te gebruiken om daar eens een extra licht op te werpen.

Toen we de eerste editie uitbrachten in november 2020, zochten we naar een thema dat we door alle komende uitgaven konden verweven. Dat was op zich niet zo lastig, we kwamen al snel op de woorden inspiratie en innovatie. Inspireren tot innoveren werd de gedachte achter het magazine, en zou bepalend worden voor de inhoud van interviews, columns, onderzoeken en alles wat over de redactietafel zou gaan.

Nieuwe ideeën

De symboliek voor nieuwe ideeën is natuurlijk het lichtbolletje. In tekenfilms op TV uitgebeeld door iemand met een lampje boven het hoofd, was het al snel duidelijk dat dit ook de beeldtaal van Legal&Tech moest gaan bepalen. Daarom zoeken we voor de cover van iedere Legal&Tech editie altijd naar een mooie foto of illustratie waarin het lichtbolletje centraal staat.

Behalve de betekenis in de zin van nieuwe ideeën, staat het lichtbolletje natuurlijk voor nog veel meer. Je kunt het lichtje aan- en uitzetten, je hoeft niet 24x7 aan te staan. Soms moet je ook even uit, of off-line zijn om te kunnen ontspannen, om daarna het lampje weer des te helderder te laten branden met nieuwe ideeën. Het lampje geeft ook verlichting, nieuwe innovaties doen dat ook. Verlichting in de zin van bespaarde tijd, werk dat uit handen kan worden genomen, meer doen in minder tijd. Spirituele verlichting laat ik dan nog maar even buiten beschouwing.

En is het lichtbolletje stuk? Dat is altijd vervelend, maar gelukkig is het in de meeste gevallen te vervangen, waardoor er na een lastige, duistere periode weer nieuw licht aan de horizon kan komen. Ik denk dat ik eerlijk gezegd nog wel even door kan gaan op deze tour, maar het is denk ik beter dat u nu gewoon dit magazine gaat lezen en nieuwe ideeën voor uw kantoor opdoet. Wellicht even het leeslampje erbij aanzetten?



Tom Jansen
Marketing Manager
Lexsyn Groep



 Clip Consultants

 Cloud
Concept

 epona

 helder[®]
telecom & ICT

ict concept.

 NEXT legal

Colofon

Legal&Tech wordt uitgegeven door Lexsyn Groep
Paterserf 3, 4904 AA Oosterhout
088 002 84 00 - info@lexsyn.nl

Projectleiding: Tom Jansen
Redactie: Ine van de Laar, Tom Jansen, Gertjan de Gans, Kim de Heer
Vormgeving en Art Director: Tom Jansen e.a.
Druk: RVV Grafisch, Almere

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of op enige andere manier zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.



Koffie met:
Lisa Huisman
Directeur ECH

De digitale groeispurt van het notariaat

“Veel mensen verwachten dit misschien niet, maar het notariaat is één van de meest digitale beroepsgroepen”, aldus Taco van Bennekom van Lexxyn Groep Partner NEXTlegal en Lisa Huisman, Algemeen Directeur van ECH. Eén van de redenen hiervoor is de uitzonderlijk goede samenwerking in de keten, zo stellen deze aanjagers van het digitaliseringsproces van het notariaat. Hoogste tijd deze notariaatkenners eens aan de tand te voelen over de digitale toekomst van deze sector.

Al jaren werken ze samen. Stichting ECH als de “digitale brievenbus” tussen notarissen en hypothecair financiers ten aanzien van communicatie rondom hypotheeken en NEXTlegal, met haar applicatie NEXAssyst, als notarieel softwareleverancier en voedingsbron van actuele data. Lisa: “Wil je het leven van de consument aangenamer en makkelijker maken, dan heb je elkaar in de woonketen nodig. Wat gaaf is, is dat de zachte samenwerking tussen ketenpartners de innovatie van de sector ten goede komt.” Taco: “Door deze warme schil om het notariaat heen, voelt innovatie voor een notaris minder spannend en worden IT-oplossingen omarmd in plaats van gevreesd.”

Transformeren binnen de kaders van de wet

Bepaalde werkzaamheden van een notaris lenen zich voor standaardisatie en automatisering. Hierdoor is de transitie naar digitaal werken jaren terug al ingezet. Lisa: “Vergeet niet onder wat voor werk- en tijdsdruk een notaris staat. Het is ontzettend druk in het notariaat en de notaris is vaak de laatste in de rij. Hij is degene waarvan wordt verwacht de hobbels in het voorgaande proces “wel even recht te trekken.” Taco: “Gelukkig zijn notarissen ongelofelijk pragmatisch. Is er een probleem, dan lossen ze dat op. Kan er iets in het proces beter, dan nemen ze dat onder de loep. Men is zich bewust geworden van de waarde van digitaal werken. Zolang het maar binnen de kaders van de wet valt.”

“Notarissen zijn pragmatisch. Is er een probleem, dan lossen notarissen dat op.”

Stekkerdoos

Corona heeft een positieve bijdrage aan de digitaliseringsslag geleverd. Zo werd het door een noodverordening mogelijk om digitaal een akte te passeren. Taco: “Ik loop al zo’n zestien jaar in deze branche mee. Ik heb gezien dat van bijna alles op papier, het proces nu nagenoeg digitaal gestroomlijnd is. Dat is, zeker als je kijkt naar andere beroepsgroepen, knap gedaan. Ik denk dat we kunnen stellen dat het notariaat één van de meest vooruitstrevende beroepsgroepen ten aanzien van IT is. Voor een sector die nogal eens als traditioneel wordt gezien een prestatie van topformaat.”

“Wat de digitaliseringsslag vergemakkelijkt”, zo stelt Lisa, “is dat het Nederlandse notariaat een bijzondere werkwijze kent ten opzichte van andere landen om ons heen, namelijk werken vanuit één centraal platform van de Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie (KNB). Hierop draaien alle applicaties die een notaris nodig heeft om zijn ambt uit te kunnen oefenen. Hier hebben alle notarissen toegang tot. Dit maakt het relatief eenvoudig voor ketenpartners, zoals softwareleveranciers, de KvK, de Belastingdienst, het UWV maar ook ECH, om met elkaar te koppelen. Zie het als een

soort stekkerdoos, waarop ketenpartners en initiatieven zijn ingeprikt. Dit versnelt de innovatie én samenwerkingen in de keten. En dat komt uiteindelijk de consument ten goede.”

Meer tijd voor klantcontact

Lisa: “De notaris van nu wil meer tijd vrijmaken voor de menselijke kant van zijn werk. Een notaris “verkoopt” niet persé een akte, maar veel meer een goede nachtrust. Een notaris is bij alle hoogte- en dieptepunten uit iemands leven betrokken. De notaris begrijpt dat hij, door digitalisering, dichterbij mensen kan komen. Hoe? Door mee te denken wat de cliënt in iedere situatie nodig heeft. Door meer digitaal te werken, houdt de notaris meer tijd over voor cliëntcontact en advisering. En juist daar ligt de toegevoegde waarde van een notaris. De drempel van “het hoge herenhuis” van de notaris is, hoe gek het ook klinkt, door digitalisering enorm verlaagd.”

“De drempel van “het hoge herenhuis” is, hoe gek het ook klinkt, door digitalisering enorm verlaagd.”

Consument in control

De komende jaren gaat binnen het notariaat sterk ingezet worden op het optimaliseren van de klantreis. Met name in relatie tot de, mede door de overheid, ingezette ontwikkeling dat de burger meer “in regie op zijn of haar data” moet kunnen zijn. Taco: “Nu moet een consument, die een huis koopt, soms wel zeven keer een ID uploaden bij verschillende loketten. Waarom? Dat zijn vragen die wij stellen en waarop wij concrete oplossingen willen bieden.” Lisa: “Ik kan me voorstellen dat de notaris in het aankoopproces van een woning meer naar voren wordt gehaald. Stel, de consument uploadt in de toekomst een ID naar de notaris of maakt gebruik van een digitale ID. De notaris valideert en authenticert deze aan het begin van het proces, waarna de hele keten gebruikmaakt van dit ID.”

Taco van Bennekom - Consultant NEXTlegal



Een ander onderwerp dat het komende jaar cruciaal blijft is informatiebeveiliging. Het notariaat beschikt immers over veel vertrouwelijke data en daar dient in het huidige digitale tijdperk zorgvuldig mee om te worden gegaan. Taco: "Hierbij staat de afweging tussen gebruikersgemak en security centraal. Bouw je een digitaal proces niet goed, dan gaat de consument het niet gebruiken. We moeten onszelf voortdurend afvragen: Hoe kunnen we het de burger zo makkelijk mogelijk maken dat hij niet anders wil? En wat is de meest veilige manier om dit te organiseren?"

Trends en ontwikkelingen

"Een mooie digitaliseringsslag kan ook nog worden gemaakt ten aanzien van de hypotheekakte", aldus Lisa. "Notarissen krijgen van de hypotheekair financier voorgeschreven welk model zij moeten gebruiken voor het opstellen van de hypotheekakte. In Nederland zijn er circa 260 modellen in omloop, sterk variërend in complexiteit. Waarom zoveel diversiteit? Wat als we in plaats daarvan één, of twee, geautomatiseerde en geüniformeerde modellen gaan gebruiken? Dat zou het leven van notarieel medewerkers een stuk eenvoudiger maken. Bovendien kan de data uit die akte automatisch worden verwerkt en passen hypotheekair financiers automatische aktecontroles toe, zonder dat er nog een mede-

"Een notaris kan in de toekomst zeggen: Je koopt bij mij advies en de akte krijg je gratis."

werker aan te pas komt. Doordat de kans op fouten daarmee aanzienlijk verkleint, neemt de kwaliteit van de data ook nog eens toe. Het zal de nodige inspanning vergen, maar levert uiteindelijk iedereen in de keten winst op én juist daarom maken we ons bij ECH graag hard voor dit soort vraagstukken. Samenwerking met ketenpartners zoals NEXTlegal is cruciaal voor het slagen hiervan." Taco: "Modellen zijn inderdaad een interessante ontwikkeling waar ook wij veel mee bezig zijn. Een notaris kan in de toekomst zeggen: "Je koopt bij mij advies en de akte krijg je gratis". Dan krijg je een ander businessmodel, maar wel één die toekomstgericht is." Vragen we Lisa en Taco naar andere trends dan passeren diverse zaken de revue. Zoals Business Intelligence om gericht te sturen, maar ook het actief bedrijven van marketing. Taco: "Voor een cliënt die langskomt in verband met een hypotheekakte, kan de notaris vervolgens het hele verdere leven van meerwaarde zijn. Testament, schenking, bedrijfsoprichting, huwelijk, scheiding, voogdij, estate planning, erfenis: daarover kun je in contact blijven.

Digitalisering helpt met geautomatiseerde contactmomenten of reminders. Kortom de notaris gaat zich verder ontwikkelen van "noodzakelijk kwaad" tot levenslange trusted advisor, daarvan ben ik heilig overtuigd." Lisa beaamt dat volmondig: "Ondanks dat er al heel veel in het notariaat digitaal gaat, zijn er nog legio mogelijkheden en kansen. Samenwerken in de keten is daarbij zoals gezegd een must. Bovendien geldt dat IT een middel moet zijn, niet een doel op zich. Het faciliteert de notaris, maar zal deze nooit kunnen vervangen!"

Met dank aan:

ECH 



Lisa Huisman - Algemeen Directeur ECH

Over Lisa

Lisa is sinds 2011 werkzaam voor Davinci en daar probeert zij van grote toegevoegde waarde te zijn met haar enthousiasme, sterke netwerk binnen het notariële en het financiële domein en haar vaardigheden ten aanzien van marketing, communicatie en HR.

Met een notariële studie als achtergrond mocht zij samen met een geweldig team IT-oplossingen bedenken en implementeren voor het notariaat. Na dat 4 jaar met veel plezier (en resultaat) te hebben gedaan, werd zij gevraagd eindverantwoordelijk te worden voor Stichting ECH. Samen met het team van professionele & deskundige medewerkers is ECH de afgelopen 7 jaar 'volwassen' geworden. Het team groeide, de volumes op het platform namen toe, de financiële situatie verbeterde en het marktaandeel verdrievoudigde.

Haar kracht ligt bij de authentieke managementstijl - waarbij openheid, betrokkenheid en positieve energie de kernwoorden zijn - om zo samen met het team hard te werken en successen te behalen.

Endpoint Management: Grip op wat los én vast zit

Het IT-landschap is de afgelopen jaren veranderd van een gecentraliseerde en overzichtelijke omgeving met vaste werkplekken op kantoor, naar een meer verspreide omgeving met laptops en mobiele apparaten op kantoor én thuis. Goed beheer en grip op al deze apparaten zijn dan ook steeds belangrijker. Daarnaast zijn medewerkers sinds de pandemie met thuiswerken vaak privé hardware in gaan zetten voor toegang tot zakelijke systemen, wat de nodige risico's met zich meebrengt. Tijd om dus te kijken naar het zogenaamde Endpoint Management (ook wel Mobile Device Management genoemd). We gaan hierover in gesprek met Erwin van Wilpe (Senior Business Advisor bij ICT Concept) en Roland Naber (Manager System & Support bij ICT Concept).

Wat is Endpoint Management?

Erwin: "Met Endpoint Management (EM) krijg je als organisatie meer controle over je werkplekken. Het maakt daarbij niet uit of dit om laptops, smartphones of desktops gaat, of om Windows, iOS of Android apparaten. Een apparaat kan op afstand beheerd worden en je kunt centraal allerlei instellingen en voorwaarden regelen voor het gebruik van het apparaat."

"Het werkt zonder overlast voor de gebruiker, dat is het fijne van onze oplossing."

Roland: "Het werkt ook zonder overlast voor de gebruiker, dat is het fijne van onze oplossing."

Het is een standaard Microsoft 365 oplossing waarbij je als werkgever gewoon de spelregels voor het gebruik van jouw mobiele applicaties, gegevens en hardware bepaalt."

Waarom moet je als werkgever bepalen wat er met al die apparaten gebeurt?

Erwin: "Feitelijk zijn al die zakelijke en privé apparaten toegangspunten tot je data, je digitale kroonjuwelen. Die wil je beschermen en dan kun je het bijhouden en beveiligen van die apparaten niet zomaar aan de gebruikers zelf overlaten. Daarnaast wil je op het moment dat er iets met het apparaat gebeurt, zoals bij diefstal of een medewerker die uit dienst gaat, snel de toegang tot het apparaat of bepaalde applicaties kunnen blokkeren of in het ergste geval het volledige apparaat op afstand kunnen wissen. Bij zakelijke apparaten klinkt dat al logisch, maar als iemand met een privé apparaat toegang wil tot je data kun je daar natuurlijk best voorwaarden aan stellen om dat veilig te kunnen doen."

Roland: "Op mobiele apparaten kun je bijvoorbeeld het zakelijke en privé gedeelte van het toestel heel mooi scheiden, omdat alle zakelijke data worden opgeslagen in een zogenaamde container. De data en applicaties uit het privé deel van het toestel, kunnen geen contact leggen met de data uit het zakelijke toestel. Zo kun je bijvoorbeeld niet met je privé WhatsApp, bij data uit je zakelijke applicaties komen. Ook kun je als werkgever bepalen welke apps wel en welke niet geïnstalleerd kunnen worden. De medewerker ziet in zijn of haar app store dan enkel de apps die je als werkgever toestaat. Deze worden geïnstalleerd in de zakelijke container, maar staan voor het gebruik wel

gewoon tussen de andere apps. Als gebruiker merk je hier dus weinig van."

Zijn er behalve beveiliging nog meer voordelen?

Erwin: "Beveiliging en vertrouwelijke toegang tot data zijn natuurlijk zeer belangrijk, maar bij het in gebruik nemen van nieuwe apparaten levert EM grote tijdsinstroom op. Met EM kun je voor gebruikersgroepen standaard profielen maken waarmee je alle instellingen van het apparaat, of dit nou een laptop, smartphone of desktop is, direct goed kunt laten instellen na de eerste keer inloggen. Denk je in dat je voor nieuwe medewerkers rechtstreeks een door ons geprepareerde werkplek laat toesturen, en dat als de gebruiker de eerste keer inlogt het systeem automatisch zijn of haar e-mail goed instelt, alle voor zijn/haar rol benodigde applicaties installeert en alle security instellingen goed zet. Dat bespaart een hoop tijd!"

Maar dit is zeker alleen interessant voor grote organisaties?

Roland: "Zeker niet, we passen dit toe voor onze kleinste tot onze grootste klanten. Uiteraard is een oplossing als deze niet gratis, maar het is qua prijsstelling ook zeker niet enkel weggelegd voor grote kantoren. De zekerheid die het organisaties geeft, dat alle apparaten die toegang hebben tot hun zakelijke data en applicaties onder controle zijn, is al heel veel waard. Tel daar de bespaarde tijd rondom de uitrol van een nieuwe werkplek of het toevoegen van een nieuwe medewerker bij op, die wordt teruggebracht van enkele uren tot enkele minuten, en de business case is snel gemaakt. Het kost in de opstartfase even tijd om samen met de klant tot zijn 'huisregels' te komen, maar daarna is elke bespaarde minuut winst."

Hoe zit het met de toegang tot de privé hardware van medewerkers?

Roland: "Ik denk dat EM in elke organisatie die beveiliging serieus neemt een no-brainer zou moeten zijn. Het gaat niet om wie de controle heeft over het gebruik van het apparaat, maar om de veilige toegang tot zakelijke data en applicaties. We krijgen soms vragen over hoe dat dan zit met de controle over privé hardware, maar we hebben het hier niet over spionagesoftware waarbij een werkgever privé e-mails meeleeft. De beheerder of werkgever heeft geen inhoudelijke toegang tot de data/apps die op het toestel staan."

Zoals Erwin al zei, als een medewerker ervoor kiest om met een ander apparaat dan hetgeen jij als werkgever daarvoor beschikbaar had gesteld bij jouw data wil, dan mag je daar gewoon voorwaarden aan stellen. Uiteindelijk is dat allemaal in goed overleg met elkaar af te spreken en vast te leggen. Het is tijd om volwassen naar de toegang tot informatie te kijken. EM kan de brug slaan tussen gebruikers laten werken zoals zij willen, en tegelijkertijd het bedrijfsbelang niet uit het oog te verliezen."



Wilt u meer weten over onze
Endpoint Management oplossingen?

Neem contact op met sales@ict-concept.nl
of bel 088 - 002 84 80

ict concept.

Al vijftientig jaar een gelukkig huwelijk? Het kan. Ook in de advocatuur.

Succesverhalen van CClaw zijn er voldoende. Het verhaal van Barbara is daarbij uitzonderlijk. Al vijftientig jaar werkt ze, bij verschillende kantoren, met plezier met CClaw. Barbara van Kuilenburg mocht al vroeg aan automatisering ruiken. In 1996 werkte ze als secretaresse bij Van Slagmaat Advocaten in Utrecht.

Als één van de eerste kantoren werkte dit kantoor met software voor digitaal dossierbeheer, namelijk CClaw van Clip Consultants. In de jaren die volgden overwon haar relatie met Clip Consultants diverse obstakels, zoals een millennium en diverse carrièremoves. Ook proefde ze van andere applicaties. Toch werkt ze nu, meer dan 25 jaar later, nog steeds - en weer met plezier - met CClaw.

“Het gras was nergens groener. Je kunt wel zeggen dat ik gelukkig ben getrouwd met CClaw.” Destijds, in 1996, zat één van de maten van Van

Slagmaat Advocaten Utrecht in de werkgroep van CClaw. Barbara: “CClaw was toen nog een gesloten systeem. Iedereen had een eigen vaste computer, zonder internet. Voor het hele kantoor was er één internetaansluiting en één e-mailadres. Via één computer haalden we in de ochtend de e-mail binnen en verdeelden die over het kantoor. Dat was in die tijd echt al heel wat.”

Voor het eerst écht digitaal werken

Barbara ging als secretaresse aan de slag met CClaw. Ze moest even wennen, aangezien het kantoor waar ze daarvoor werkte alles in Word opsloeg en de bestanden lokaal bewaarde. “Ineens moest ik werken met een digitale applicatie voor de praktijkvoering. Dat kwam nog niet in de buurt van wat het nu is, en kende ook geen functies zoals document management. Toch werd werken al zoveel efficiënter.”

Barbara weet zich de tijd net voor het millennium 2000 nog goed te herinneren. “Je voelde dat er iets stond te gebeuren. Vooral op softwaregebied stonden de alarmbellen op rood. Ik weet nog dat Jeroen de Boer, eigenaar van Clip Consultants, in die tijd veel langskwam. Er viel een last van onze schouders toen deze overgang uiteindelijk wonderbaarlijk goed ging.”

Uitzonderlijke goede samenwerking

Kort daarna startte Barbara bij een toen nieuw op te richten kantoor, nu bekend onder de naam VBTM Advocaten. Dit kantoor had nog geen software voor dossierbeheer en de financiële administratie. Gelukkig werd ook daar snel CClaw geïmplementeerd. “Ik heb daar jaren met plezier met CClaw gewerkt. Het ICT-beheer was ondergebracht bij ICT Concept. Deze twee partijen, beide Lexsyn Groep Partners, bleken uitzonderlijk goed te schakelen. Hadden we een vraag, dan maakte het nauwelijks uit welk bedrijf je belde.

Iedereen kende je en wist wat er binnen ons kantoor draaide en speelde. Hierdoor kon ook snel antwoord worden gegeven. Bovendien was het contact altijd persoonlijk en gezellig wanneer daar ruimte voor was. Dat vind ik ook belangrijk.”

Na een paar jaar vervolgde ze haar weg en ging weer aan de slag bij Van Slagmaat Advocaten, maar dan in Houten. Hier moest ze werken met Kluwer Fidura Enterprise. Barbara moest ontzettend wennen,



aangezien CClaw intuïtief en logisch was ingericht. “Toen ik na een paar weken mijn mond durfde open te doen ben ik langzaam begonnen met het pleiten voor CClaw.

Toch duurde het nog tien jaar voordat CClaw er kwam”, zo vertelt ze lachend. “In januari 2019 gingen we over op CClaw, mede doordat Kluwer stopte met de ondersteuning op Fidura Enterprise en CClaw mede dankzij mijn pleidooi de beste papieren had. Toch moest ik na al die jaren weer even wennen aan de extra mogelijkheden, zoals de DMS-module. Wat was het systeem in die jaren doorontwikkeld! Gelukkig nog altijd gebruikersvriendelijk. Na een training van Nancy van Doren, consultant van Clip Consultants, ging het hele kantoor aan de slag. Iedereen was na een week of twee volledig gewend aan - en blij met - CClaw.”

(G)een doolhof aan mogelijkheden

Sinds september 2021 werkt Barbara bij BMO Advocaten te Geldermalsen, ontstaan vanuit een afsplitsing van het vorige kantoor en een fusie met een ander kantoor. De maten van dat andere kantoor werkten met een ander systeem. Het had hun sterke voorkeur daarmee te blijven werken. Barbara weer met een lach: “Dat neem ik ze niet kwalijk hoor, zij kenden CClaw niet en waren dus ook niet op de hoogte van de gebruiksvriendelijkheid en mogelijkheden.” Barbara volgde een online cursus en ging vol goede moed aan de slag. Toch verdwaalde ze snel in de vele opties. Ze vond geen sjablonen en niets bleek standaard. “Belde ik de leverancier hiervan met een vraag, dan voelde ik me een zoekende in de woestijn en vooral een nummer. Die eerste weken hebben de collega's die eerder met CClaw werkten en ik heel wat afgevoelkt.”

Barbara, die inmiddels al met verschillende applicaties had gewerkt, vond het lastig om te wennen aan de doolhof van mogelijkheden. “Ik moest veel klikken. Er waren voor mijn gevoel een miljoen wegen naar Rome. Keuze is fijn, maar als er te veel mogelijkheden zijn, is de juiste weg haast niet te vinden. Dan heb je altijd het onbehagelijke gevoel dat je niet de juiste keuze maakt. Uiteindelijk kwam er dit jaar toch ruimte voor een overstap/terugkeer naar CClaw. Dat wordt op dit moment geïmplementeerd. We kijken er allemaal naar uit. Naar de mogelijkheden, de vertrouwde relatie én natuurlijk naar de persoonlijke gesprekjes.”

“Via één computer haalden we de mail binnen en verdeelden die over kantoor. Dat was in die tijd echt al heel wat.”

“Met een miljoen mogelijkheden kan ik uiteindelijk niks.”

Zijn alle CClaw gebruikers zo gelukkig getrouwd?

Neem contact met ons op, dan introduceren wij u graag bij nog meer tevreden CClaw gebruikers.

Mail naar info@clipconsultants.nl of
bel 0413 - 348 888

Teams Connect: Heeft u rechten om te delen?

Microsoft Teams heeft de traditionele dossier georiënteerde manier van werken, welke zich oorspronkelijke richtte op de gedeelde opslag van documenten en e-mails, veranderd. Met Teams Connect kunt u chatten met klanten, samenwerken aan documenten, en lijsten delen met taken waaraan een Team kan werken.

Waar het dossier georiënteerd werken zich richtte op recordmanagement en search, is de nieuwe manier van werken gericht op het samenwerken met meerdere deelnemers in een Team.

Governance model

Een belangrijke puzzel om op te lossen is het governance model. Wie mag de inhoud buiten de virtuele muren van uw kantoor wijzigen? En hoe kunnen machtigingen beheerd worden als deze gewijzigd kunnen worden door alle gebruikers? Door middel van Microsoft Teams Connect, waarvan onlangs de Public Preview verscheen, stelt u uw kantoor in staat om informatie op een gecontroleerde manier te delen met externe gebruikers.

Teams Connect introduceert tevens een nieuwe functie; het Shared Channel. Shared Channel biedt de voordelen van een veilige en op toestemming gebaseerde samenwerking met uw interne collega's, gecombineerd met de mogelijkheid om een deel van uw Teams-omgeving te delen met externe gebruikers.

Hoe werken rechten in Teams?

Bij het samenstellen van een Team worden de leden Members of Owners genoemd. Eigenaren kunnen nieuwe leden toevoegen aan een Team, terwijl de leden alleen toegang krijgen tot het Team, maar geen machtiging/rechten hebben om deze te wijzigen. Een Team bestaat uit een General Channel welke beschikbaar is voor alle leden. Iedereen heeft toegang tot de informatie in het Team, tenzij er een privékanaal is aangemaakt, waar alleen een deel van de leden toegang toe heeft. Microsoft voegt aan het einde van dit kwartaal een nieuw type Channel toe aan Teams waarmee delen in een Channel met zowel interne- als externe gebruikers mogelijk zal zijn.

Wat is er nieuw?

Het delen van informatie met externen in Teams is niet nieuw, maar er zijn in Teams Connect twee verbeteringen doorgevoerd die echt een verschil kunnen maken.

Doormiddel van Shared Channels kunnen externen veilig deelnemen aan de Teams van uw kantoor zonder dat ze van account / Teams tenant (omgeving) hoeven te wisselen in hun eigen Teams-applicatie. Het wisselen van accounts was niet alleen frustrerend, het kostte ook onnodig veel tijd om het chatpaneel in een andere organisatie te controleren bij een binnenkomend bericht, om vervolgens tot de ontdekking te komen dat er alleen een emoticon was gedeeld. En terwijl u bezig was met het omschakelen

naar het gastaccount, was uw Teams VoIP-telefoonverbinding niet beschikbaar.

Shared Channels gaat hierin verandering brengen. Nooit meer wisselen tussen diverse accounts, met Shared Channels worden de Teamskanalen zichtbaar alsof ze door de eigen organisatie zijn gemaakt.

Delen met externen

De tweede grote verbetering is de mogelijkheid om Teams Channels te delen met een extern Team. Het delen is dus niet langer beperkt tot één persoon. Met Teams Connect Shared Channels kunt u delen met meerdere externe gebruikers in een Active Directory-groep. Natuurlijk moet hiervoor nog wel eerst wat technisch werk (genaamd "B2B direct connect") worden geconfigureerd om het delen van kanalen tussen verschillende organisaties mogelijk te maken.

Wij kunnen niet wachten tot Teams Connect volledig beschikbaar is. Het wordt één van de meest opwindende nieuwe functies in Teams dit jaar. Teams Connect neemt de rol van e-mails als transportmiddel voor bijlagen weg en wordt de nieuwe manier van werken met klanten. Samenwerking ligt om de hoek en heeft een nieuwe naam... Teams Connect.

“Met Shared Channels worden Teams-kanalen zichtbaar alsof ze door de eigen organisatie zijn gemaakt.”

Verschillende soorten Teamskanalen

Standaard kanaal	Privé kanaal	Gedeeld kanaal	Eenvoudig en veilig samenwerken tussen verschillende Teams omgevingen en organisaties
Voor samenwerking met het hele team	Voor samenwerking met een kleiner deel van het team	Veilig samenwerken tussen verschillende organisaties	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Niet meer switchen tussen Microsoft tenants ✓ Deel nooit teveel informatie ✓ Voorkom wildgroei van Teamskanalen ✓ Automatisch toegangsbeheer ✓ Snel uitbreidbaar met nieuwe kanalen
Neemt de rechtenstructuur en deelnemerslijst over van het Teamskanaal.	Toegankelijk voor geselecteerde deelnemers van het Teamskanaal.	Geef externen toegang tot een deel van uw Teamskanaal.	

Wilt u meer weten over samenwerken aan stukken met behulp van Microsoft Teams?

Bekijk de video over DMSforTeams van Epona:



<https://lgl.ch/dmsteamsvide>



epona

Bellen met Microsoft Teams: verbinding tussen heden en de toekomst

Communicatie ontwikkelt in een razend tempo. Waar de adoptie van de smart-phone in het straatbeeld enkele jaren in beslag nam, is het gebruik van applicaties als Teams in een tijdsbestek van maanden (om verklaarbare redenen) ongekend snel gegroeid. Nu wordt Teams in de meeste organisaties nog vooral gebruikt om onderling samen te werken en met externen online te vergaderen, maar wist u dat Teams ook als volwaardig telefonieplatform dienst kan doen?



Bellen en gebeld worden via een regulier nummer, maar dan met de voordelen en gemakken van Teams. Dimmen Wesdijk, Algemeen Directeur van Helder Telecom & ICT vertelt er meer over. Dimmen: “VoIP via Teams is een mooie oplossing waarmee je via één applicatie intern en extern communiceert via je bekende extern benaderbare telefoonnummer voor een vast bedrag per maand. En het is apparaat en locatie onafhankelijk; overal waar je kunt inloggen op Teams kun je bellen en gebeld worden door iedereen met je directe nummer.”

Een eenvoudigere manier van communiceren

Het via Teams gebeld kunnen worden door externen is een mooie innovatie die de werkplek een stuk overzichtelijker maakt volgens Dimmen. “We gebruiken per dag tientallen applicaties op meerdere apparaten om maar bereikbaar te zijn, zonde eigenlijk. Door te gaan bellen via Teams heb je geen extra telefonie applicatie meer nodig. Dat verkleint het aantal applicaties waarvoor je moet betalen, verlaagt het aantal applicaties dat je moet beheren en onderhouden, en door de integratie met het Microsoft 365 ecosysteem open je een wereld aan mogelijkheden.”

Die wereld vol mogelijkheden ontstaat door samenwerking en standaardisatie. Waar men bij traditionele VoIP oplossingen bijvoorbeeld de bereikbaarheid alleen maar binnen de eigen organisatie kon zien, kan dat met Teams straks ook buiten de kantoor-muren: “Ik kijk graag vooruit bij dit soort innovaties. Vandaag de dag is bellen via Teams nog vooral echt bellen en gebeld worden en het grote voordeel zit hem in de eenvoud waarmee iedereen overal bereikbaar kan zijn via een bekende applicatie. Het wordt pas echt interessant als organisaties hun Microsoft 365 omgeving

zogenaamd gaan federeren met anderen. Dat betekent dat de ene organisatie tegen de andere zegt; jij mag een verbinding leggen met mijn Microsoft 365 omgeving omdat ik jou vertrouw en dan mag je bepaalde informatie van mij inzien waarvoor ik jou toestemming geef. Ik zie dan een scenario voor me waarin een rechtbank bijvoorbeeld federeert met de advocatenkantoren in haar arrondissement, en dat je dan kunt zien of de griffier bereikbaar is en dat je kunt chatten met de roladministratie. Toekomstmuziek met een hoop haken en ogen, maar wel een mooi perspectief om onderlinge communicatie tussen organisaties te stroomlijnen en platter te maken.”

Een passende oplossing voor iedereen

Een Teams oplossing is goed te combineren of te integreren met een (bestaande) reguliere VoIP omgeving: “De mogelijkheden van Teams zijn groot. We kunnen er per gebruiker meer en minder functionaliteiten aan koppelen. Voor de advocaat die bijvoorbeeld enkel moet kunnen bellen, een basis installatie, en voor de receptionist die een totaaloverzicht moet hebben, een complete PC-bedienpost. Maar soms kan het ook handiger zijn om bijvoorbeeld de receptie juist met een gewoon toestel uit te rusten. Die is dan ook te integreren met de Teams omgeving, zodat de receptie bijvoorbeeld kan zien wie er via Teams in gesprek zijn en wel of niet beschikbaar zijn om aan door te verbinden. De mogelijkheden zijn bijna eindeloos door het open karakter van Teams; er is voor bijna elke gewenste manier van werken een oplossing.”

Kanttekeningen

Er zijn wat laatste kanttekeningen die Dimmen wil maken over het bellen via Teams: “Soms kan het scheiden van functionaliteiten ook voordelen hebben. Een storing bij Microsoft (wat zelden voorkomt) betekent ook dat je telefonisch niet meer bereikbaar bent. En dan ben je bij Microsoft flauw gezegd maar een nummertje. Daar kunnen we als Nederlandse partner wel een verschil maken door lokaal wat slimigheden in de installatie toe te passen waardoor we snel een omleiding kunnen plaatsen zodat het kantoor - terwijl het probleem wordt opgelost - dan toch bereikbaar blijft. Maar je weet dan bijvoorbeeld ook dat als er iets mis is bij Microsoft er met heel wat mankracht aan een oplossing gewerkt wordt.

Tot slot moet je goed afstemmen met je IT/netwerkbeheerder of de technische randvoorwaarden op orde zijn. Je moet een stabiel en snel netwerk hebben en de Microsoft 365 omgeving moet goed zijn geconfigureerd. Door onze goede samenwerking met een partij als ICT Concept binnen de Lexsyn Groep, weten we in ieder geval dat dat daar goed zal gaan.”

“Ik zie een toekomst waarin je kunt zien of de griffier bereikbaar is en je kunt chatten met de roladministratie.”

Bekijk de video van Microsoft voor meer uitleg en neem contact op met Helder Telecom & ICT. Mail naar info@heldertelecom.nl of bel 088 - 443 53 35

helder[®]
telecom & ICT



<https://lglit.ch/teamsbellen>

Hoe innoveer ik als jurist?

Technologische ontwikkelingen volgen elkaar exponentieel op en alleen door te innoveren kunnen organisaties in de toekomst relevant blijven. Ook de juridische branche ontkomt niet aan deze ontwikkelingen. Op dit moment is investeren in innovatie bij advocaten en notariskantoren nog niet altijd vanzelfsprekend. Dat is gevaarlijk, want de kans dat je als traditioneel kantoor links en rechts wordt ingehaald wordt daardoor steeds groter.

Maar hoe stimuleer je innovatie als het mijden van risico's onderdeel uitmaakt van je DNA? In dit artikel vind je een aantal ideeën die je als advocaat of notaris kunt inzetten bij het zetten van de volgende stappen richting die noodzakelijke vernieuwing.

Organisatiemodel

Het organisatiemodel van de meeste advocaten- en notariskantoren is minder geschikt voor het laten ontkiemen van innovatie. Anders dan bij veel corporate bedrijven heeft een advocaten/notariskantoor geen aparte directie en is er vaak geen strategisch meerjarenplan.

Hierdoor zijn de notarissen/advocaten zelf verantwoordelijk voor het besturen van de organisatie. En daar wringt vaak de schoen. De waan van de dag zorgt er niet zelden voor dat het leiden en besturen van het kantoor erbij inschiet. Innovatie is daarbij in deze situatie logischerwijs het eerste wat van het bordje valt aangezien dit niet direct effect heeft op de bedrijfsvoering. Maar dat kan – zeker op de lange termijn – een bedreiging zijn voor het voortbestaan van het kantoor.

Door een advocaten/notariskantoor meer te organiseren als bedrijf, met een directie, duidelijke innovatiedoelen en bijbehorend budget, geef je – onder andere – innovatie een plek binnen de organisatie. Bijkomend voordeel is dat je je als notaris/advocaat kunt richten op wat echt leuk is, het juridisch inhoudelijk adviseren van cliënten.

De beste ideeën komen van buiten

De geschiedenis laat zien dat veel succesvolle innovaties in branches komen van branchevreemde partijen. En dat is niet gek. Innoveren puur van binnenuit is heel lastig. Organisaties streven vaak naar voor-

spelbaarheid en overzichtelijkheid. Het ter discussie stellen van bestaande patronen en werkwijzen wordt daardoor heel lastig.

Als je als organisatie innovatief wil zijn, dan moet je je openstellen voor de buitenwereld. Dan zul je de buitenwereld naar binnen moeten halen. Omarm de inbreng van branchevreemde partijen, leer van ze en gebruik hun input om kritisch te kijken naar bestaande werkwijzen en processen. Probeer niet opnieuw het wiel uit te vinden maar innoveer door goed af te kijken.

TIP: Ga inspiratie opdoen in andere branches, bijvoorbeeld door een keer naar een evenement in een andere branche te gaan.

Zonder wrijving geen glans

De Griekse filosoof Heraclitus zei het 2500 jaar geleden al: “verandering is de enige constante”. Verandering hoort bij het leven net als ademen en eten. Maar verandering is voor veel mensen ook moeilijk en stuit vaak op weerstand.

Daardoor stuiten nieuwe innovaties vaak op wrijving. Een mooi voorbeeld is de consternatie die ontstond toen de Hema in 2013 een eigen notariesservice begon. Er waren zelfs notarissen die uit protest rookworst gingen verkopen. Het werd uiteindelijk geen succes (de HEMA notariesservice stopte eind 2021) maar het zorgde er wel voor dat notarissen gingen nadenken over hun eigen (online) dienstverlening.

Nieuwe ontwikkelingen zorgen vaak voor wrijving, maar zonder wrijving geen glans. Ze zorgen namelijk uiteindelijk ook voor vernieuwing en voor innovatie. En je bereikt meer door dat te omarmen dan door ertegenin te gaan.

Krachten bundelen

Om meer innovatie te realiseren zouden alle stakeholders in de advocatuur en het notariaat hun krachten moeten bundelen. Nu wordt innovatie vaak nog niet genoeg ondersteund door bijvoorbeeld De Orde van Advocaten en de KNB.



Door samen de krachten te bundelen kunnen alle partijen profiteren van de innovatie die daardoor ontstaat. Ga experimenteren met nieuwe technologieën. Maak een gezamenlijke proeftuin waarin gewerkt kan worden aan het notariskantoor/advocatenkantoor van de toekomst. Werk ideeën uit en toets ze bij klanten, leveranciers en bij overige stakeholders.

“Maak een gezamenlijke proeftuin waarin gewerkt kan worden aan het notariskantoor/advocatenkantoor van de toekomst.”

Praat met je klant

Ken je klant. Een doodoener wellicht, maar uiteindelijk doe je het voor die klant. Als je in de toekomst relevant wilt blijven dan moet jouw dienstverlening daadwerkelijk het probleem van je klant (blijven) oplossen. Waar ligt hij of zij wakker van? Wat zijn de pijnpunten en hoe kunnen wij die oplossen? Je klanten zijn degenen die hier dagelijks mee te maken hebben. Als zij ergens tegenaan lopen, dan biedt dat een kans voor jou om te innoveren. Om jouw dienstverlening te verbeteren en beter te kunnen voldoen aan de behoeften van je (potentiële) klant.

Kansen

Door niet te innoveren zul je als advocaten- of notariskantoor niet direct de deuren hoeven te sluiten. Maar om op de lange termijn te overleven is innovatie wel

degelijk van belang. Kantoren die afwachten en reactief reageren, zullen uiteindelijk het onderspit delven.

Gelukkig zijn er genoeg kansen om te innoveren en om innovatie te stimuleren. In dit artikel vond je hiervoor een aantal ideeën met als doel je aan het denken te zetten. Heb je andere ideeën die je wilt delen of mooie praktijkvoorbeelden? Deel ze met ons!

De grote vraag blijft nu: hoe ga jij innoveren als jurist?

Gertjan de Gans
Marketing Manager NEXTlegal
gertjandegans@nextlegal.nl



NEXTlegal

Elke maand bijgepraat over de trends op het gebied van ICT voor de juridische praktijk

Wilt u altijd op de hoogte zijn van de nieuwste mogelijkheden op het gebied van ICT? Dan mag u de Legal IT Talks webinars niet missen! Elke maand een nieuw actueel thema waarmee u inspiratie opdoet om technologie voor u te laten werken. We gaan in gesprek met de experts van de Lexxyn Groep Partners, en interessante gasten uit de praktijk.



Kijk de eerste webinars van 2022 terug



Een cliëntenportaal succesvol inzetten

<https://lglt.ch/litportalen>



Digitaal vergaderen, ontmoeten en samenwerken

<https://lglt.ch/litvergaderen>



Het kiezen van een nieuw praktijkmanagementsysteem

<https://lglt.ch/litpms>



Printen, scannen, documentstromen: alles over printers

<https://lglt.ch/litprinters>



Document Assembly & Automatisering

<https://lglt.ch/litdocassembly>



Playlist met alle Legal IT Talks

<https://lglt.ch/litplaylist>

Uitnodigingen voor Legal IT Talks per e-mail ontvangen?

Ga naar www.lexxyn.nl/nieuwsbrief en schrijf u in voor onze nieuwsbrief. Dan ontvangt u iedere maand de uitnodiging voor Legal IT Talks, en één keer per kwartaal onze nieuwsbrief met het laatste nieuws op het gebied van ICT voor de juridische praktijk.

Ook te luisteren als podcast!

Deze gesprekken liever terugluisteren als podcast, bijvoorbeeld tijdens het sporten of werken? Dan kan nu ook! Abonneer op ons Spotify kanaal en luister Legal IT Talks terug wanneer het u uitkomt.



Scan met de Spotify app, of zoek op "Lexxyn Groep"

Artificial Intelligence als uitdager van de jurist

Artificial Intelligence (AI) is de grote belofte van de 21e eeuw. Het is echter ook een voorland waar door veel juristen argwanend naar wordt gekeken. Krijgen we dan straks robotrechters? Gaat een robot mijn akte passen? Zo'n vaart zal het niet lopen, maar ik denk wel dat we moeten stoppen met AI als een bedreiging te zien. Het kan juist een uitdager zijn om zelf nog creatiever te worden.

Deze gedachte kwam bij me op toen ik een onderzoek* las over hoe AI menselijke beslissingen kan verbeteren. Vier onderzoekers volgden een groep professionele spelers van het bordspel Go. Google heeft als experiment een AI ontwikkeld genaamd AlphaGo. Deze AI heeft dit zeer complexe spel leren spelen, en in 2017 de toenmalige menselijke wereldkampioen verslagen. Werd het spel Go toen bedreigd door de computer? In tegendeel, de spelers zagen het juist als een uitdaging om nog beter te worden.

Sparringpartner

Vooruitspoelen naar 2021. Uit het onderzoek bleek dat de spelers door te spelen tegen AlphaGo uiteindelijk slimmere zetten gingen doen: net als de AI leerden ze van het spel van hun tegenstander. Nu dacht ik eerst, dat is niet zo gek toch? Ieder mens leert door te doen, dus leren van je tegenstander is niet bijzonder. Tot ik besepte dat het spel Go niet alleen ging om strategie, maar ook om creativiteit. En dat is aan AI een stuk minder goed te leren omdat het om fantasie vraagt in plaats van statistieken.

AI in de praktijk toegepast

Dus wat betekent AI voor u als jurist? Als ik zelf kijk naar tools zoals NDAlynn, Henchman of Bluetick, dan denk ik dat het werk dat hiermee gedaan wordt niet als een bedreiging, maar juist als een kans moet worden gezien om te

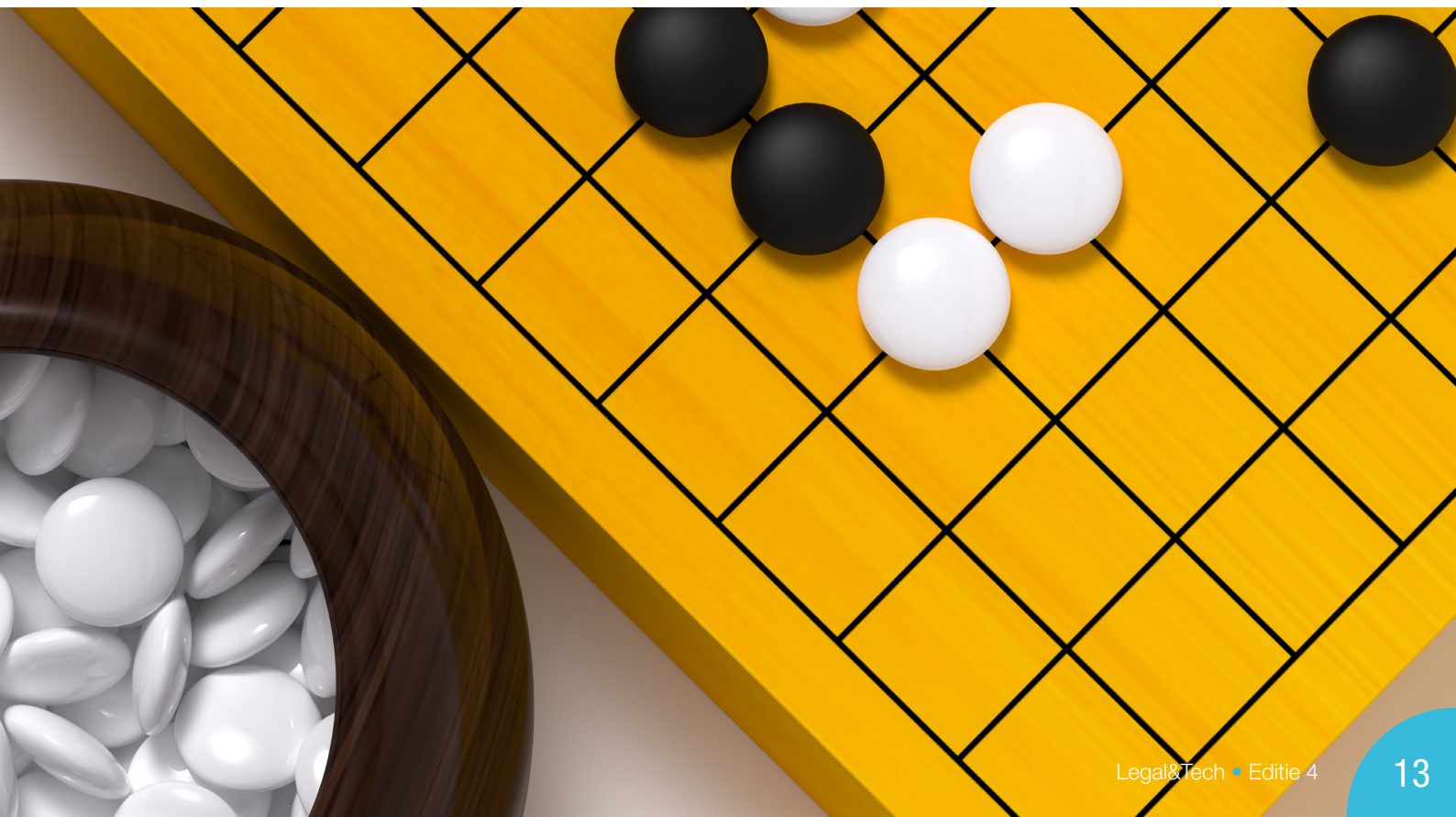
leren creatiever te denken. U krijgt feedback op stukken van uzelf en die van anderen, of komt sneller tot nieuwe inzichten waar u later ook weer iets aan heeft.

Tijd besparen

En dan hebben we het nog niet eens over de tijdsbesparing die AI kan opleveren. Zo ontwikkelt één van onze partners, Epona Legal, een Machine Learning oplossing om bijvoorbeeld e-mails automatisch te classificeren, zodat ze beter doorzoekbaar worden. En misschien net zo sprekend, NEXXIE, de toekomstvisie van NEXTlegal van een zelfdenkende digitale butler voor de juridisch professional.

Door AI als uitdager of assistent te zien in plaats van als bedreiger of vervanger, worden u en uw collega's uiteindelijk alleen maar creatiever. En u gaat als het goed is uiteindelijk ook nog eens tijd besparen.

*Bron: <https://lglt.ch/goonderzoek>



A balancing act between productivity and security

There is hardly a law firm around that doesn't use a piece of Microsoft technology. Be it for collaboration, productivity or communication. But the security capabilities of the Microsoft toolbox is growing which makes it easier for law firms to keep data safe.

We spoke to Rodney Mhungu from Microsoft, who works in Amsterdam, but doesn't speak Dutch professionally so we interviewed him in English. He is a Technical Specialist for Information Protection and Compliance, and we asked for his vision on security and productivity for law firms. Rodney got his law degree in South Africa, and then got a scholarship to Tilburg for a Law & Technology degree. After working for Philips and Deloitte, always on the balance between legal and technology, he moved to Microsoft.

Rodney, looking at the digital capabilities of most law firms, how do you think they can improve?

"What I noticed is that in Dutch law firms and corporate legal departments there is a lot of focus on being and staying compliant with current regulations. Much more than in other countries. The compliance game, however, is changing. In the past legal professionals received an irregular flow of questions and requests, but in the digital age and economy, risk is always around the corner. Organizations are "on" 24x7, which means you need to stay safe 24x7. Also new technologies enable new business models, so the ongoing challenge is how you quickly learn these new possibilities to improve your services. How do you change your internal culture from wait and reply, to a proactive and continuously ready to answer way of working?"

How does technology help make a lawyer's life better?

"Every type of data carries its own type of risk. That is why one of our solutions is focused on data classification. We look at what type of data you have, what it's about, how it's stored and how it's currently being used. It gives you a sense of just how much sensitive data you actually have and what kind of risks can be associated with it. By classifying all the data, it creates an overview with insights on how the information needs to be stored and secured from a legal perspective. After classifying the data our tools can help improve both security and privacy. We do this by i.e. recognizing files that contain BSN-numbers or medical data and then adding watermarks with "confidential" to those files, or applying sensitivity labels to limit distribution or changes."

How do all these technologies give legal professionals more assurance about, for instance integrity or safety?

"One of the things our software does is keep an audit trail, or at least if the administrator enables it. What that does, is it keeps track of changes and actions that were applied to a file. That gives you as a lawyer the certainty that you're using the right version of a file and that it wasn't altered or tampered with. It helps prove the legal value of the file you use, which helps you to do your job."



Rodney Mhungu - Technical Specialist for Information and Compliance - Microsoft

When it comes to collaboration, productivity often used to go before safety. How does Microsoft look at this?

"There is this delicate balance between productivity and security/privacy. It's a very important topic to us; how do you keep users and data safe without compromising productivity? The automatic classification that I mentioned earlier is a good example of that balance. We noticed that there is a lot of "noise" in data stores, meaning a lot of the stored data is relevant to the company but not sensitive in a legal sense. So that makes it hard to manually define what needs to be classified and protected and in which

"You are responsible for everything that happens to your data."

way. That is where our automation comes in. We can help set up rules and classification labels, for instance a classification "very strict" which prevents the classified file from being moved to another location

or even limits access to specific devices or geographic locations. Like the name implies this is very strict. So our software allows for a manual override, if requested by the firm. Now the user is reminded that he or she's about to do something that could be risky, but it allows him or her to make a judgement call about it. The audit trail then records that choice so a user can be held accountable for his or her choices.

What I think is a great thing to help keep the balance between safety and productivity, is our Activity Explorer. This is a dashboard that gives a bird's-eye view of how the data in your firm is being accessed and what Data Loss Protection Policies were triggered. This complements our tooling to detect other security risks like failed log on attempts. So if this shows that for instance a lot of users are manually overriding your policy, you can investigate whether you need to enhance this, or talk to your users."

How do you challenge your IT provider to keep your data safe?

"You need to realize that as a firm, you are responsible for everything that happens to your data. When outsourcing IT to a cloud provider or MSP (Managed Service Provider), that doesn't mean that you can just forget about all this stuff. It's still your data. It has become a collaborative effort to keep your data safe, and not just that of your IT partner. So even if you're not an IT professional, your opinion on the topic matters because cloud computing allows your tools to be more flexible and relevant to your day job. It impacts your productivity and profitability, so you've got a responsibility to learn about it and have a vision on your desired outcome."

Met dank aan:



Microsoft

Kantoren die ervoor kiezen om hun ICT uit te besteden willen vooral één ding: geen omkijken meer hebben naar de techniek. Het moet gewoon werken volgens afspraak. Maar wat zijn die afspraken, en hoe weet ik dat mijn ICT-leverancier zich ook aan die gemaakte afspraken gaat houden? We spreken hierover met Joop de Rooij, Chief Information Security Officer en verantwoordelijk voor compliance bij ICT Concept.

Leveranciersmanagement, wat bedoel je daar precies mee?

“We hebben het vaak over de combinatie leveranciersmanagement en assurance. Deze richt zich heel erg op het controleren van de samenwerking en die kan vrij complex zijn. Zeker als je met meerdere leveranciers te maken hebt. Het gaat om het beheren en laten naleven van Service Level Agreements, overeenkomsten en de borging van alle onderling afgesproken processen. We zien dat onze klanten in de juridische praktijk niet alleen zelf die zekerheid zoeken, maar dat juist de cliënten en toezichthouders die eis ook aan het kantoor stellen. Dat is de assurance kant: hoe ga je als je je (IT)-processen uitbesteedt, aan bijvoorbeeld de NOVA of het BFT, laten zien dat je je IT en data onder controle hebt en daarmee voldoet aan de spelregels op het gebied van wet- en regelgeving? We hebben in de afgelopen twee jaar de vraag naar ondersteuning bij dit soort vragen, rap zien stijgen.”



Is het idee van uitbesteden niet juist dat je de verantwoordelijkheid bij je leverancier legt?

“Nee, allerm minst. ‘The buck stops (juridisch gezien) with you’. Je bent als kantoor zelf verantwoordelijk voor wat er met data en informatie gebeurt en het is aan jou om aan te tonen dat je je leveranciers controleert. IT is in de totale controlevraag van je cliënt ook vaak maar een stukje van de puzzel. Wat je leverancier wel kan doen is helpen aantonen aan je cliënt of controlerende instantie, dat je je zaken op orde hebt. Bijvoorbeeld door te assisteren tijdens een audit of periodieke rapportages aan te leveren. Maar wat ook helpt, is als je IT-partner voorzien is van bepaalde certificeringen of verklaringen.”

Wat voor certificeringseisen kun je als klant stellen aan je leverancier?

“Om meer zekerheid te krijgen is er een aantal certificeringen en verklaringen die je kunt opvragen. Veel voorkomend zijn ISO 27001, ISAE 3402 en ISAE 3000. ISO 27001 is een certificering die echt toeziet op het ingericht en vastgelegd hebben van een Information Security Management Systeem. Deze borgt o.a. dat je informatiebeveiliging, en alle processen binnen de organisatie die hier op toezien, van toepassing en actueel zijn.

ISAE 3402 en ISAE 3000 zijn assuranceverklaringen die een externe auditor afgeeft aan een onderneming als ICT Concept. Binnen assurance kennen we twee type verklaringen: de type 1 verklaring

ziet toe dat de opzet en het bestaan van je processen klopt, maar type 2 is eigenlijk veel interessanter. Deze wordt namelijk pas na een resultaatcontrole over een mi-

nimaal vastgesteld aantal maanden afgegeven, als je hebt kunnen aantonen dat je als organisatie datgene bereikt hebt waarvoor je je processen hebt ingericht. Dit noemen we (in audit taal) werking.

Het is wel belangrijk dat je bij zowel ISO als ISAE aan je leverancier vraagt wat er in zijn verklaring staat en binnen welke scope getoetst wordt. Je bepaalt als dienstverlener zelf wat je in je te auditten plan (het normenkader) zet, dus het is zaak te checken of de procedures en beloften van je leverancier ook matchen met wat jij wil. De ene certificering of verklaring is de andere niet. Nu is er altijd een kans dat je leverancier bijna helemaal voldoet, maar net de laatste puntjes mist. Daarmee hoeft een leverancier niet meteen buitenspel te staan; vraag gerust om een aanvullende verklaring. Je accountant of auditor zal je kunnen vertellen hoe dit eruit moet komen te zien.

Een veelgehoorde misvatting is ook dat deze certificeringen en verklaringen overdraagbaar zijn: als mijn leverancier ISO 27001 compliant is, dan ben ik dat als kantoor ook. Maar zo werkt dat niet. De certificering zegt iets over hoe jouw leverancier in de informatiebeveiligingswedstrijd staat, maar als je er zelf vervolgens nog een potje van maakt, zegt die certificering van je leverancier helemaal niks. Sterker nog, er zijn gevallen bekend waarbij leveranciers afscheid namen van klanten wegens security en compliance issues.”

Die audits zijn momentopnamen. Hoe check je of je leverancier zijn zaken 365 dagen per jaar op orde heeft?

“Bij ISO 27001 kun je in een openbaar register zien wie er geaccrediteerd zijn, en wanneer deze certificeringen voor het laatst zijn afgegeven. Vraag je leverancier altijd om een recent en geldig certificaat, en daarnaast hebben alle ISO 27001 gecertificeerde organisaties ook een verklaring waarin precies staat wat ze in het kader van de certificering doen. Dit heet de Verklaring van Toepasselijkheid. Onze ISAE3402/3000 verklaringen zijn type 2 verklaringen: die worden pas afgegeven als je aan een onafhankelijke auditor hebt kunnen laten zien dat je verklaringen niet enkel een papieren werkelijkheid zijn. Een type 2 verklaring geeft dan ook een beter beeld over de werking van de afgelopen “365” dagen. ICT Concept heeft al twee zogenaamde “schone” verklaringen gekregen. Dat betekent dat er geen verschil zit tussen wat we op papier beloven en hoe we in de praktijk te werk gaan.”

Waarom is het zo belangrijk dat kantoren hun aandacht richten op leveranciersmanagement en assurance?

“De verwachting is dat cliënten en instanties de komende tijd nog strenger worden op hoe je als kantoor je zaken op orde houdt. Denk bijvoorbeeld ook aan cliënten die in het kader van een (overheids)aanbesteding bepaalde eisen stellen aan je organisatie. Bedrijfscontinuïteit is immers nauw verbonden met de continuïteit van je IT. Kijk naar wat er gebeurt als een bedrijf slachtoffer wordt van een ransomware aanval. We moeten als keten van klant tot onze onderaannemers, er samen voor zorgen dat we er alles aan doen om de tent draaiende te houden. Daarbij geven certificeringen en verklaringen helaas geen garanties dat een dienstverlener nooit gehackt zal worden. Maar het helpt je als klant bij het selecteren van een dienstverlener wel het kaf van het koren te scheiden.”

**Meer weten over hoe
ICT Concept u helpt met de
continuïteit van uw ICT?**

Neem contact op met
sales@ict-concept.nl of
bel 088 - 002 84 80

ict concept.

Uit de praktijk

“Ze begrijpen heel goed wat wij als notariskantoor aan het doen zijn.”

Taeke Tol - Koch en Compaijen Notarissen

Als notaris heeft Taeke Tol veel contact met cliënten. Dagelijks heeft hij besprekingen met cliënten en passeert hij akten. Daarnaast houdt hij zich bezig met kantoormanagement en onder andere ICT. “De cliënt ziet meestal alleen de akte, die wordt getekend bij een kopje koffie. Maar daar zitten allerlei processen en werkzaamheden achter en daarvoor is ICT essentieel.”

Taeke Tol werkt sinds 2008 bij Koch en Compaijen als kandidaat-notaris, waarna hij in 2010 is benoemd tot notaris. Op het kantoor staat een enthousiast team van 12 personen klaar voor alle notariële werkzaamheden. Of het de aankoop van een nieuwe woning is, het afsluiten van een hypotheek, samenlevingsovereenkomsten, testamenten, schenkingen of de afhandeling van een nalatenschap; bij Koch en Compaijen staat de cliënt altijd centraal. Taeke Tol: “Het mooiste aan mijn werk is het contact met de cliënten in combinatie met het juridische werk. Door onze kantooromvang kunnen we onze cliënten een persoonlijke benadering bieden en ben je als notaris al snel betrokken bij de ICT.”

ICT voor notarissen

Vandaag de dag is ICT essentieel voor het notariaat. Daarom is bij Koch en Compaijen de automatisering goed op orde. Het kantoor ondersteunt de interne processen met software voor het notariaat. Daarnaast wordt heel veel informatie uitgewisseld met bijvoorbeeld de KvK, het Kadaster en gemeenten. Taeke Tol: “Die informatie wordt automatisch in ons systeem ingelezen. Daardoor neemt de kans op fouten af en kunnen we het handmatige werk minimaliseren. Doordat we efficiënt kunnen werken, kan onze focus liggen op onze dienstverlening naar de klant. Maar tegelijkertijd hebben we een bepaalde afhankelijkheid van ICT. Wanneer wij een uitval of storing hebben dan kunnen we eigenlijk bijna niets meer doen. De continuïteit van ICT is dus ontzettend belangrijk voor ons.”

Slag naar voren op ICT-gebied

Koch en Compaijen werkte met een softwaresysteem voor notariskantoren wat op zich goed beviel. Taeke Tol: “Ik kijk altijd om me heen naar nieuwe mogelijkheden en hoorde regelmatig positieve verhalen van collega-notarissen over NEXAssyst. Dat pakket bleek gebruiksvriendelijker te zijn, en simpeler te bedienen. Daarnaast deden we zaken met een kleine partij voor onze ICT-ondersteuning, waar de kennis en continuïteit niet altijd op het niveau waren wat wij nodig hadden. We vonden het tijd om op ICT-gebied een slag naar voren te maken.” Koch en Compaijen besloot tegelijkertijd een overstap te maken naar NEXAssyst van

NEXTlegal en de ICT-dienstverlening van ICT Concept.

Gebruiksvriendelijke kantoorsoftware

NEXAssyst, de gebruiksvriendelijke kantoorsoftware van NEXTlegal, vormt het digitale ‘hart’ van het kantoor. Elke akte, elk dossier, alle klantcontacten: alles wat Koch en Compaijen digitaal doet, loopt via dat systeem. Daarnaast

gebruikt het team NEXsearch om rechtstreeks in documenten, zoals notariële en onderhandse stukken, te kunnen zoeken. Dat bespaart de medewerkers veel zoek- en studietijd. Met NEXtportal hebben de cliënten van het kantoor 24/7 toegang tot hun dossiers. Alle concepten, afschriften, correspondentie en afrekeningen zijn eenvoudig te raadplegen. Ook het uploaden van documenten, zoals legitimatiebewijzen, is heel eenvoudig. NEXtcontroller biedt tot slot managementrapportages waarmee Taeke Tol een volledig en goed beeld krijgt van de performance van het kantoor.

Ondersteuning van cloud tot werkplek

Voor de ondersteuning van de ICT-omgeving vertrouwt Koch en Compaijen op ICT Concept. Zij levert alles rondom de NEXAssyst applicatie van gebruikers- en werkplekondersteuning tot connectiviteit, printing en web hosting. Daarnaast gebruikt Koch en Compaijen diverse ‘Packs’ van ICT Concept. Het Cloud Pack Professional biedt ondersteuning voor de gebruikte kantoorsoftware inclusief onder andere Office 365, e-mail en Teams. Het Connectivity Pack garandeert veilige, redundant uitgevoerde internetverbindingen inclusief beheer, bewaking en onderhoud van het interne netwerk. En het Printer Pack is de complete beheerde printoplossing op maat, voor een vast bedrag per maand.

Koppeling dossiers en telefonie

Taeke Tol: “Telefonie is ook heel belangrijk voor onze communicatie met klanten. Nadat we ongeveer twee jaar zeer prettig met NEXTlegal en ICT Concept hadden samengewerkt, hebben we besloten om dat ook bij één van de Lexxyn Groep Partners onder te brengen.” Helder Telecom & ICT levert een VoIP (Voice over IP)-oplossing die is geïntegreerd met NEXAssyst. Dankzij deze integratie worden cliënten die bellen herkend en de bijbehorende cliëntkaart kan direct worden geopend. Het is mogelijk om cliënten direct vanuit NEXAssyst te bellen en gesprekken aan dossiers te koppelen. Gesprekken en gesprekstijden kunnen worden genoteerd en gefactureerd vanuit NEXAssyst. Taeke Tol: “Dat vinden onze medewerkers heel handig. Ze zien direct wie er belt en kunnen cliënten vanuit de kaartenbak bellen. Daarnaast geeft deze oplossing ons waardevolle management informatie.”

“Wanneer wij een uitval of storing hebben dan kunnen we eigenlijk bijna niets meer doen. De continuïteit van ICT is dus ontzettend belangrijk voor ons.”



KOCH&COMPAIJEN
NOTARISSSEN

De kracht van samenwerking

Met deze laatste stap heeft Koch en Compaijen alle aspecten van hun ICT-omgeving bij Lexsyn Groep ondergebracht en die samenwerking bevalt Taeke Tol heel goed. “Wat ik vroeger nog wel eens merkte, is dat verschillende ICT-leveranciers naar elkaar wijzen. De één doet dit, en de ander dat. Dan kun je als klant gemakkelijk tussen wal en schip vallen. Die zorg is nu verdwenen, want het hoort altijd bij één van deze drie bedrijven thuis en die werken echt heel goed samen. Als we een probleem hebben waarvan wij niet precies weten wie het moet oplossen, dan mailen we naar ICT Concept. En die pakken het op, wie ze daar ook bij nodig hebben. Dat is voor ons als klant heel prettig.”

**“Onze ICT is in goede handen.
Ik heb geen zorgen over
automatisering dus ik ben heel
tevreden.”**

Vertrouwen

De beschikbaarheid van ICT is heel belangrijk voor Koch en Compaijen. Het gaat vaak om belangrijke afspraken, grote belangen en veel geld. Taeke Tol: “Onze Lexsyn Groep Partners doen altijd hun best om onze systemen zo snel mogelijk weer opgestart te krijgen. Ik kan me eerlijk gezegd niet herinneren dat we langer dan een paar uren niet konden werken tijdens onze samenwerking, en dat was al een uitzondering. Dat is voor ons ontzettend belangrijk. Want als de ICT niet goed functioneert dan gaat dat ten koste van de kwaliteit van onze dienstverlening.”

Persoonlijk contact

ICT is uiteindelijk ook mensenwerk, vindt Taeke Tol. “Ook de persoonlijke samenwerking bevalt heel goed, bij alle medewerkers van alle drie de organisaties waar we mee

samenwerken. Ze zijn heel dienstverlenend en oplossingsgericht. Er komt dus ook altijd een oplossing, wat daar ook voor nodig is. Daarnaast zijn ze open in de communicatie, waardoor wij weten wat we kunnen verwachten en er geen dingen blijven liggen. Wat ze zeggen dat doen ze en dat geeft ons heel veel vertrouwen. En misschien wel het belangrijkste: ze snappen heel goed wat wij als notaris kantoor aan het doen zijn. Wij willen samenwerken met een partij die dat begrijpt en onze wensen en eisen ook aan kan. Onze ICT is in goede handen. Ik heb geen zorgen over automatisering dus ik ben heel tevreden.”



Taeke Tol - Notaris



Net zo makkelijk als het versturen van een e-mail

Het is een cliché, maar de digitalisering gaat steeds sneller. U boekt uw reis waarschijnlijk online, houdt de actualiteit en ontwikkelingen bij via één van de vele nieuwssites, heeft contact met uw collega's via WhatsApp en Microsoft Teams, verstuurt facturen in PDF via de e-mail, en doet uw bankzaken (deels) via uw smartphone. We kunnen er niet meer omheen. Het is heel gewoon geworden. Maar bij het versturen van documenten met een belangrijkere inhoud, zijn we voorzichtiger.

Waarom voelt het alsof bij het ondertekenen van een contract of het versturen van een prolongatie- of stuitingsbrief, dat digitaal ineens moeilijk en ingewikkeld is? Dat komt door de talloze normeringen, verordeningen en wettelijke regels. Uiteraard moet én wilt u ook voldoen aan alle juridische- en veiligheidsmaatregelen. Maar als dagelijkse gebruiker moet het digitaal versturen van deze documenten, zoals bijvoorbeeld een 2e aanmaning, stuitingsbrief of contract, wel gebruiksvriendelijk zijn.

Bewijslast, ontvangsttheorie en rechtsgeldigheid

Bij het versturen van een document met een belangrijkere inhoud, heeft u vast vragen over de juridische zekerheid. Hoe is de identiteit van de ontvanger en authenticiteit van het document aan te tonen? In juridische termen spreekt men dan over de ontvangsttheorie. En hoe is de rechtsgeldigheid bij het digitaal ondertekenen van een contract geregeld? Hoe weet u zeker dat de juiste persoon de overeenkomst bekrachtigt? In de digitale wereld zijn dit terechte vragen en klinkt het erg ingewikkeld.

Privacywetgeving en mogelijke schade voor uw organisatie

En dan is er ook nog een privacywetgeving, waarbij persoonlijke gegevens beschermd moeten worden. Het niet hebben én bewaken van de juiste processen die een datalek voorkomen, kan grote schade voor uw organisatie tot gevolg hebben. Niet alleen in financiële zin door een geldelijke boete, maar ook voor uw imago door slechte publiciteit.

Voordelen van digitale communicatie

De meeste mensen zijn bekend geraakt met de digitale communicatie. Ze hebben hier zelfs een duidelijke voorkeur voor. De verzender speelt hier graag op in. Niet alleen uit het oogpunt van klantvriendelijkheid, maar ook de snelheid van verzenden, de opvolging en het kosten-, milieuaspect, zien zij als voordelen. Cijfers van het CBS tonen dan ook aan dat minder dan 20% van de bedrijven in Nederland vandaag de dag nog via de traditionele manier hun documenten op papier via de post verzendt.

Belangrijkheid van secure communication neemt fors toe

Niet geheel verrassend blijkt dan ook uit onafhankelijk onderzoek van Mordor Intelligence* dat de omzet in de "Global Messaging Security Market" in de komende vijf jaar zal verviervoudigen. Deze studie toont aan dat de belangrijkheid van de veiligheid van deze zogenaamde "secure communicatie", voor documenten die ertoe doen, enorm toeneemt. Hierbij kunt u denken aan o.a. aangetekende zendingen, communicatie waarbij de data goed beschermd moet worden, een document dat ondertekend wordt en waarbij de identiteit van de partijen vastgelegd moeten worden.



Meer regels hoeft niet altijd ingewikkelder te zijn

Gelukkig hoeft dit niet ingewikkeld te zijn. De Europese Commissie en lokale beleidsmakers hebben hier duidelijke verordeningen en regelingen voor opgesteld. Uiteraard moeten providers van dit soort oplossingen gecertificeerd zijn en voldoen aan de hoogste normen.

Gekwalificeerde dienstverlener

Aangetekend BV uit Utrecht is de enige volledig Nederlandse provider die eIDAS is gekwalificeerd en beschikt over de juiste Europese certificeringen. Met het ontwikkelen van diensten als Beveiligd Mailen, Aangetekend Mailen, Digitaal Ondertekenen en Large File Transfer, kunt u vanuit uw Outlook (Microsoft 365) of direct vanuit uw business systeem, eenvoudig belangrijke documenten verzenden. Dit is net zo makkelijk als het verzenden van een gewone e-mail. Op de achtergrond wordt elke e-mail beveiligd en als het nodig is, rechtsgeldig verzonden. Daarnaast zijn er diverse koppelingen mogelijk met externe diensten om te kunnen identificeren, direct te kunnen betalen en zijn er integraties met diverse business systemen.

Met dank aan:

AANGETEKEND
 **MAILEN**®



Ontdek hoe makkelijk het is om digitaal, beveiligd en rechtsgeldig documenten te versturen.

Kijk op <https://lgl.ch/aangetekendmailen>

1ct concept.

Business Intelligence: De aantrekkingskracht van rapportages

Business Intelligence is de nieuwe magneet voor de juridische praktijk. Tenminste dat stellen Eugene Haarmans (Clip Consultants) en Saskia van Egmond (Splendente): beiden idolaat van de Business Intelligence tool 'Dynamic Law Manager'. Eugene interviewt Saskia over Business Intelligence (BI) en is benieuwd: 'Zijn goede rapportages goud waard?'

Saskia, vertel 's. Hoe komt het dat je zo enthousiast bent over Business Intelligence?

Saskia: "Ik ben opgeleid als kandidaat-notaris. In de praktijk kwam ik erachter dat ik een té praktische jurist was. Ik vond het leuker om dingen te regelen. Ik ging aan de slag als kantoormanager en uiteindelijk als kantoordirecteur. Ik was verantwoordelijk voor alle facetten, maar ICT sprong er voor mij uit. Ik wilde processen met ICT efficiënter maken en had een sterke behoefte aan cijfers. Hoe presteren medewerkers? Waar ligt ieders kracht en waarin komt ieder individu het beste tot zijn recht? Waar liggen kansen? Welke producten leveren geld op en welke niet? Ik had behoefte aan goede rapportages en inzichtelijkheid in dashboards, maar vond deze niet. Daar werd het zaadje gepland dat zich ontwikkelde tot een ware hartstocht voor BI."

Je groeide uit tot BI specialist en hebt, net als wij bij Clip Consultants, een voorliefde voor de BI tool 'Dynamic Law Manager' (DLM). Wij bieden DLM aan als verlengstuk van CClaw, jij zorgt voor de implementatie en een goed gebruik ervan. Kun jij de populariteit verklaren?

"Jaren terug vond ik wat ik destijds zocht: een goede BI-tool in de vorm van DLM. Alleen, deze software was leeg. Oftewel, de rapporten die je vanuit de in Nederland beschikbare databases zoals CClaw kon maken, waren er niet. Ik wist welke info nodig was voor de juiste rapportages, maar had geen programmeerervaring. Ik ben gaan leren programmeren en heb voor iedere gangbare database rapporten geschreven.

"Kantoren moeten niet bezig zijn met lijstjes maken, maar met lijstjes interpreteren."

Bij ieder kantoor waar ik kwam zei men: 'Dat willen wij ook hebben.' Naast dat ik op ZZP basis ICT-manager ben voor twee kantoren ben ik me gaan toeleveren op de implementatie van DLM bij advocaten- en notariskantoren. Daar is geen acquisitie voor nodig. Kantoren weten inmiddels hoe belangrijk het is om de bedrijfsvoering op feiten te baseren en niet langer op onderbuikgevoel."

Business Intelligence (BI) zorgt ervoor dat kantoren goed onderbouwd operationele en strategische beslissingen kunnen nemen. BI maakt daarvoor gebruik van aanwezige kennis en data. Met de goede vertaling van deze informatie laat BI trends zien, legt het kwetsbaarheden bloot en legt het verbanden. Waaraan voldoet volgens jou een goede BI-tool?

Wilt u meer weten over Business Intelligence?

Neem contact met ons op, wij geven u graag een demonstratie van de mogelijkheden.
Mail naar info@clipconsultants.nl of
bel 0413 - 348 888



"Wat inzichtelijk moet worden gemaakt is voor ieder kantoor anders. Al is dat in de basis wel vaak: de performance van medewerkers, de kostprijs en het aantal nieuwe dossiers. Maar ook onderhanden werk, declarabele uren en de urenverdeling per persoon (bijvoorbeeld hoeveel tijd op acquisitie) zijn populair. Vergeet ook inzicht in verwijzers en bijvoorbeeld actuele omzettelijsten en debiteuren-crediteuren overzichten niet."

Aan de hand van BI zien kantoren snel waar de kansen en uitdagingen zitten. Het management kan gericht gesprekken voeren met medewerkers. Welke pijn neemt BI weg?

"Neem een boekhouder als voorbeeld. Aan het einde van de maand, tijdens de declaratieronde, draait hij de onderhanden werklijsten uit en stuurt deze per persoon toe. De betrokkenen nemen deze door en leggen de aantekeningen weer terug bij de boekhouder. Allemaal losse lijstjes en werkzaamheden. Dat kost bakken met werk, betekent afhankelijkheid van een paar personen en is foutgevoelig. Wat gebeurt er als de boekhouder op vakantie is? BI kun je zo programmeren dat real-time, zeg iedere 30e van de maand, het onderhanden werk per persoon automatisch wordt gestuurd. Kantoren moeten niet meer bezig zijn met lijstjes maken, maar met lijstjes interpreteren."

Ieder kantoor wil winstgevend zijn en een goed financieel inzicht hebben. Op die manier kan er snel worden bijgestuurd. Wat is volgens jou de meerwaarde van BI?

"Het management krijgt direct financieel inzicht, zonder tussenkomst van de boekhouder. Halverwege de maand zie je al wat er speelt en kun je ingrijpen. Op cliëntniveau zien kantoren waar het werk vandaan komt en wat het uurtarief is. Er is behoefte aan inzicht en controle, BI geeft dit. Een rapport met een makkelijk te interpreteren 'taartje' is zo uitgedraaid."

Stel, een kantoor wil aan de slag met BI en DLM, hoe ziet een traject er dan uit?

"Wil een kantoor, dat bijvoorbeeld werkt met CClaw, gaan proeven aan BI dan krijgt zij een standaard set rapporten. Deze ondervangen de meest voor de hand liggende behoeften, waarmee eenvoudig grafieken en lijstjes gecombineerd kunnen worden. Ik neem kantoren hier mee doorheen en kijk of er aanvullende wensen zijn. Ik zie het iedere dag: BI werkt verslavend. Je wilt gewoon steeds meer weten en dieper graven. Dat kan, niets is vaststaand, al zeg ik altijd dat men ook niet te veel moet willen. Van tachtig rapporten wordt niemand blij. BI vraagt een andere manier van denken en ik merk dat kantoren het fijn vinden dat ze begeleid worden. Samen maken we inzichtelijk wat het kantoor nodig heeft, vanuit het oogpunt van een moderne en professionele bedrijfsvoering."

“Hey SmartLegal, mag ik je een juridische vraag stellen?”

Als ik een beetje een gevoel wil krijgen bij hoe de wereld van Legal Tech erbij staat, kijk ik altijd graag naar de Gartner Hype Cycle over dit onderwerp. Deze grafiek plot de analyse van dit bekende analistenbureau op een overzichtelijke volwassenheidscurve. Welke technologie is nog in de opstartfase en welke technologie is de hype voorbij en klaar om concreet ingezet te gaan worden?

Als ik kijk naar onze eigen Epona Legal oplossingen, dan ben ik blij te concluderen dat wij ons focussen op de technologie die inmiddels het “Plateau of Productivity” heeft bereikt. Maar om innovatief te blijven kijken we ook naar hoe we technologie uit eerdere fases van de volwassenheidscurve kunnen inpassen in onze oplossingen.

Bij Epona zijn we elke dag bezig met R&D en innovatie. Dat is belangrijk omdat onze technologie het werk van de jurist makkelijker moet maken. Dat doen we door te kijken naar welke innovaties al vroeg ingepast kunnen worden in onze diensten. We hebben dan ook aardig wat R&D projecten lopen om voor de golf uit te kunnen proberen te innoveren. Uitdaging, maar het levert vaak wel mooie oplossingen op. Zo is het nieuwste idee van onze knappe koppen er eentje waar we erg trots op zijn: de SmartLegal Helpdesk.

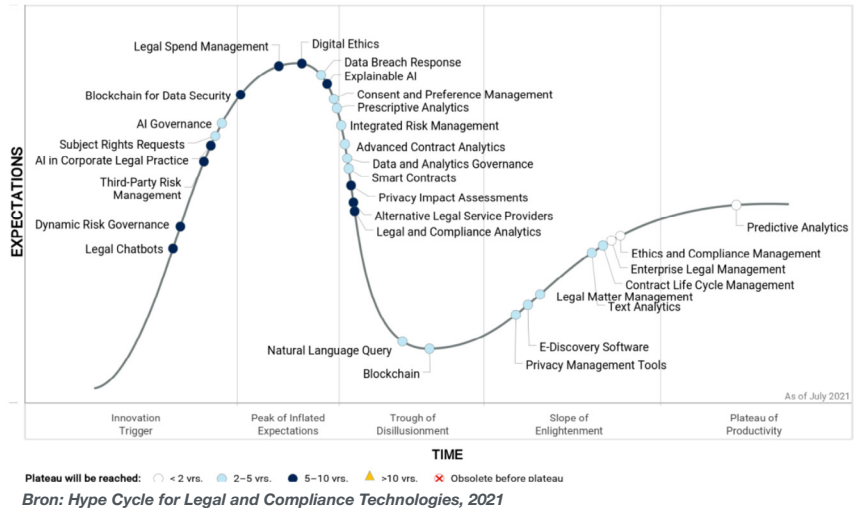
Nieuwe virtuele collega

De SmartLegal Helpdesk is een Teams chatbot waar medewerkers van bedrijven vragen aan kunnen stellen die ze normaliter aan de corporate legal afdeling zouden stellen. Deze chatbot is 24x7 beschikbaar om simpele vragen te beantwoorden die de bedrijfsjurist in de praktijk stiekem toch veel tijd kosten, ondanks dat de antwoorden vaak simpel zijn. Medewerkers hebben hierdoor sneller antwoord, en de bedrijfsjurist heeft meer tijd om zich te verdiepen in de complexere zaken. De SmartLegal Helpdesk chatbot herkent zelf - op basis van door u ingestelde parameters - het verschil tussen het beantwoorden van een vraag, en wanneer iets beter als nieuw dossier opgepakt kan worden. Als dat punt bereikt wordt en er wordt een nieuw dossier aangemaakt, dan kan ook automatisch de hele gesprekshistorie met de chatbot met betrekking tot het dossier worden overgenomen in het dossier.

De kwaliteit van de antwoorden, van deze door Machine Learning getrainde chatbot, is uiteindelijk afhankelijk van de “opleiding” die de chatbot krijgt. Net als met een eigen interne juridische vraagbaak, moet ook de chatbot getraind worden. Wij geven de chatbot een basisopleiding mee, maar naar mate de chatbot meer met uw dossiers werkt, hoe slimmer de antwoorden worden. De grootste kracht zit hem, als de chatbot goed getraind is, in het verlagen van de werkdruk voor de jurist en de lagere drempel om juridisch advies te vragen, omdat de chatbot 24x7 vanaf ieder voor Teams geschikt apparaat benaderd kan worden.

De opleiding van een chatbot

De chatbot wordt zoals gezegd getraind door met uw dossiers



te werken. Hiervoor hebben wij een Machine Learning algoritme ontwikkeld dat alle data in DMSforLegal (anoniem) doorzoekt en interpreteert. Nieuw toegevoegde informatie wordt op basis van inhoud en context vergeleken met eerdere inhoud om het te duiden en toe te voegen aan de “opleiding” van het systeem. Het systeem doet dit overigens voor bijna elke taal, omdat de basistraining van het systeem op basis van verschillende talen is opgebouwd. Deze technologie passen we dan ook steeds meer toe in onze andere producten en diensten om bijvoorbeeld betere zoekresultaten te produceren.

Als de SmartLegal Helpdesk voldoende is getraind, wordt er - als er een vraag wordt gesteld - gekeken naar welke informatie uit het DMS hier het beste bij past. De data met de hoogste “waarschijnlijkheidscore” wordt vervolgens als antwoord teruggegeven. In de praktijk draait de chatbot al met groot succes bij één van onze Portugese klanten in de energiesector, waar de bedrijfsjuristen er inmiddels dus een virtueel teammatje bij hebben die ze helpt om een deel van hun werk uit handen te nemen.

Innovatie in de praktijk gebracht

Dankzij onze R&D projecten zijn er nu twee technologieën, die volgens Gartner nog in de vroege adoptiefases zitten, namelijk “Explainable AI” en “Natural Language Query”, nu middels de SmartLegal Helpdesk al op een nuttige manier in de praktijk gebracht. En dat alles zonder er eerst een Legal Tech start up van te maken en miljoenen aan Venture Capital op te harken.

Zonde eigenlijk.



Meer weten over de SmartLegal Helpdesk? Neem contact op met Epona Legal.

Mail naar sales@epona.com of bel 010 - 206 63 70



epona

Call recording, hoe doe je dat AVG-compliant?

“Dit gesprek kan worden opgenomen voor trainings- of evaluatiedoeleinden”, een veelgehoorde opening van menig telefoontje naar een bedrijf. Sinds de AVG in Nederland van kracht is geworden, heeft ook de gespreksopname, of call recording, daar invloed van ondervonden. Want mag dat eigenlijk wel, het opnemen van zo’n gesprek? Als jurist weet u dat antwoord natuurlijk, maar desalniettemin is het goed om stil te staan bij hoe dit antwoord (namelijk ja, dit mag mits...) technisch wordt vormgegeven.

Het opnemen van telefoongesprekken valt onder de AVG omdat er privacy gevoelige informatie wordt bewaard. Denk hierbij aan de naam en het telefoonnummer van de beller, maar uiteraard kan ook de inhoud van het gesprek privacy gevoelige informatie bevatten.

Wat moet u weten over call recording?

Call recording houdt in: het opnemen van audio van VoIP (telefoon) gesprekken om later te kunnen terugluisteren. Hiervoor wordt vaak zogenaamde VoIP recording software ingezet. Met behulp van deze software kunnen organisaties de telefoontjes opnemen, bewaren en terugluisteren. Dit is handig om bewijs te hebben van afspraken die mondeling gemaakt zijn, maar ook om cliëntgesprekken te evalueren ter verbetering van toekomstige contacten.

Call recording en de AVG

De AVG bepaalt onder andere dat als persoonsgegevens worden opgeslagen, hiervan melding moet worden gedaan aan de betrokkene.

Volgens de AVG heeft de betrokkene onder andere recht op:

- Het opvragen van de data die u van hem/haar heeft.
- Het aanvragen van het verwijderen van deze data.

Als de klant hierom vraagt moet u de opgenomen gesprekken kunnen overleggen, samen met de opgeslagen metadata. De metadata is alle informatie die extra mee wordt opgeslagen als toelichting op een gesprek. Denk aan de gespreksdatum of de naam van de medewerker die de opname maakte.

Veel opname apparatuur kan deze data eenvoudig exporteren. Een uitzondering op deze regel geldt voor financials. Financiële instellingen die onder de MiFID II regulering vallen, zijn verplicht om alle data 5 jaar (in incidentele gevallen zelfs 7 jaar) te bewaren. Als een financiële instelling een verzoek krijgt tot verwijdering van data van een klant, mag daar geen gehoor aan worden gegeven omdat de MiFID II regulering boven de AVG wetgeving staat.

Meer weten over call recording?

De specialisten van Helder Telecom & ICT helpen u graag met het correct en veilig inrichten van uw call recording oplossing.

Mail naar info@heldertelecom.nl
of bel 088 - 443 53 35.

Dit gesprek kan, uiteraard, worden opgenomen.



Het integreren van call recording

Call recording kan dus erg interessant zijn voor uw praktijk mits u de AVG in acht neemt. Zo kunt u bijvoorbeeld een telefonische intake voor een op te stellen overeenkomst opnemen om later het contract werkelijk mee in te vullen, of als deurwaarderskantoor de gesprekken van uw callcenter opnemen voor dossiervorming. Maar hoe kunt u dit toepassen in de praktijk? Het begint met het selecteren van een juiste telefonie oplossing, bij voorkeur een waar een call recording functionaliteit al standaard in zit, zoals bij de door Helder Telecom & ICT geadviseerde oplossingen van Xelion.

Met deze oplossing is het eenvoudig om call recording op de juiste manier te integreren binnen uw bedrijf. U kunt dan:

- Gesprekken opnemen op de mobiele telefoon.
- Interne gesprekken opnemen binnen en tussen vestigingen.
- Doorgeschakelde gesprekken naar een extern callcenter opnemen.
- Alle gesprekken van de gehele organisatie of slechts een deel opnemen.
- Middels handige applicatie integraties een gespreksopname koppelen aan een dossier in uw praktijkmanagementsysteem.

Mogelijkheden integratie met Xelion

Xelions gespreksopname kan worden geconfigureerd voor alleen de vereiste groepen, gebruikers en nummers die moeten worden opgenomen, waardoor opslag wordt bespaard en niet zomaar iedereen alles kan opnemen. Er is volledige controle over wie toegang heeft tot opnames en deze zijn alleen beschikbaar via de beveiligde apps van Xelion, zonder openbare internettoegang.

Het afspelen van oproepen via de Xelion-app maakt auditing en kwaliteitscontrole mogelijk. Een krachtige zoekfunctie stelt klanten in staat om oproepen snel en eenvoudig te doorzoeken en terug te vinden. Ook kan de downloadoptie beperkt worden in gebruik, waardoor niet iedereen in het kantoor opgenomen gesprekken kan downloaden uit het systeem. Het opnemen van gesprekken werkt niet alleen op de vaste kantoortoestellen, maar ook op zakelijke mobiele telefoons.

Gespreksopnames zijn ook te archiveren in uw praktijkmanagementsysteem. Wanneer u één van onze applicatie integraties gebruikt, zoals bijvoorbeeld die voor de software van NEXTLegal of Praclox, kan de call recording achteraf ook nog aan het dossier gekoppeld worden. Zo is het dossier altijd compleet.

De dagvaarding als geautomatiseerd model

De Modellengenerator heeft iets nieuws onder de zon: de dagvaarding als geautomatiseerd model. Hiermee kan iedereen die veel dagvaardingen opstelt snel, foutloos en geheel geautomatiseerd dagvaardingen opmaken. Dit is vooral interessant voor deurwaarders en incassobureaus, maar ook voor advocaten die actief zijn in een nichemarkt, zoals een incassopraktijk of een praktijk met veel huurgeschillen. Hoe deze dagvaarding werkt en met welke meerwaarde, dát leest u hier.

Een must voor professionals

Roeland de Groot (medeoprichter van de Modellengenerator en werkzaam bij Van Loon Incasso Advocaten) is stellig: "Iedere praktijk die veel soortgelijke dagvaardingen opstelt zou dit moeten hebben. Binnen ons kantoor loopt hiermee de doorlooptijd van het opstellen van een incasso-dagvaarding van 45 minuten tot een uur, terug naar vijf tot tien minuten per dagvaarding. Heeft u, net als wij, te maken met veel dagvaardingen per week dan betekent dit een gigantische tijds- én kostenbesparing."

Snel een dagvaarding maken

Hoe werkt het maken van een dagvaarding in de Modellengenerator? Roeland: "Het gebruik is intuïtief. De Modellengenerator stelt de gebruiker, net als bij alle andere modellen van de Modellengenerator, een paar vragen, waarmee de gebruiker door het model wordt gedomd. Het model denkt echt met de gebruiker mee."

Het model bepaalt automatisch de relatieve en absolute competentie aan de hand van de gedaagde en het rechtsgebied. Vervolgens worden gegevens en gevolg in de dagvaarding verwerkt. Het model signaleert wat te doen met welke rechtsvorm en/of natuurlijk persoon en zorgt ervoor dat de juiste zaken op de juiste plaats komen. Denk daarbij bijvoorbeeld aan een V.O.F. als gedaagde; het systeem neemt volledig geautomatiseerd (via een extract dat automatisch wordt opgehaald), alle vennoten mee in de dagvaarding, inclusief de bepalingen over hoofdelijkheid.

Ook wordt automatisch bepaald of de gedaagde wonende, wonende en zaakdoende, gevestigd en/of kantoorhoudende ergens is. Daarnaast wordt vastgesteld of er sprake is van een eiser of een eiseres. Hiervoor staan direct alle verwijzingen goed - inclusief desgewenst overal de partijnamen. Zelfs de bij de dagvaarding behorende producties worden automatisch doorgenummerd. Het productieoverzicht en bijbehorende productiebladen worden voor u gegenereerd.

Voorbeeld incassopraktijk

Nemen we het voorbeeld van een incassopraktijk, dan is er een koppeling met het incassopakket (bijvoorbeeld Iflow). Alle relevante informatie wordt uit het dossier gehaald en facturen, aanmaningen en eventuele incassobrieven worden in het model verwerkt. Automatisch wordt het incassotarief dat van toepassing is vastgesteld en worden de juiste alinea's behorend bij die selectie in de dagvaarding verwerkt. Alsof dat nog niet genoeg is, wordt er ook bepaald of er sprake moet zijn van een zogenaamde 14-dagen brief. Alle bijbehorende passages worden in de dagvaarding verwerkt. Daarnaast constateert het systeem welke rente is toegepast en detecteert het of er algemene voorwaarden van toepassing zijn.

“De Modellengenerator brengt de foutmarge terug tot 0.”



Deze worden ook verwerkt in de dagvaarding en de producties. Een Word bestand, in huisstijl, wordt gecreëerd en staat binnen enkele seconden voor u klaar. Hierna kan de dagvaarding (zelfs ook nog geautomatiseerd) aan de deurwaarder worden verzonden.

Variabelen

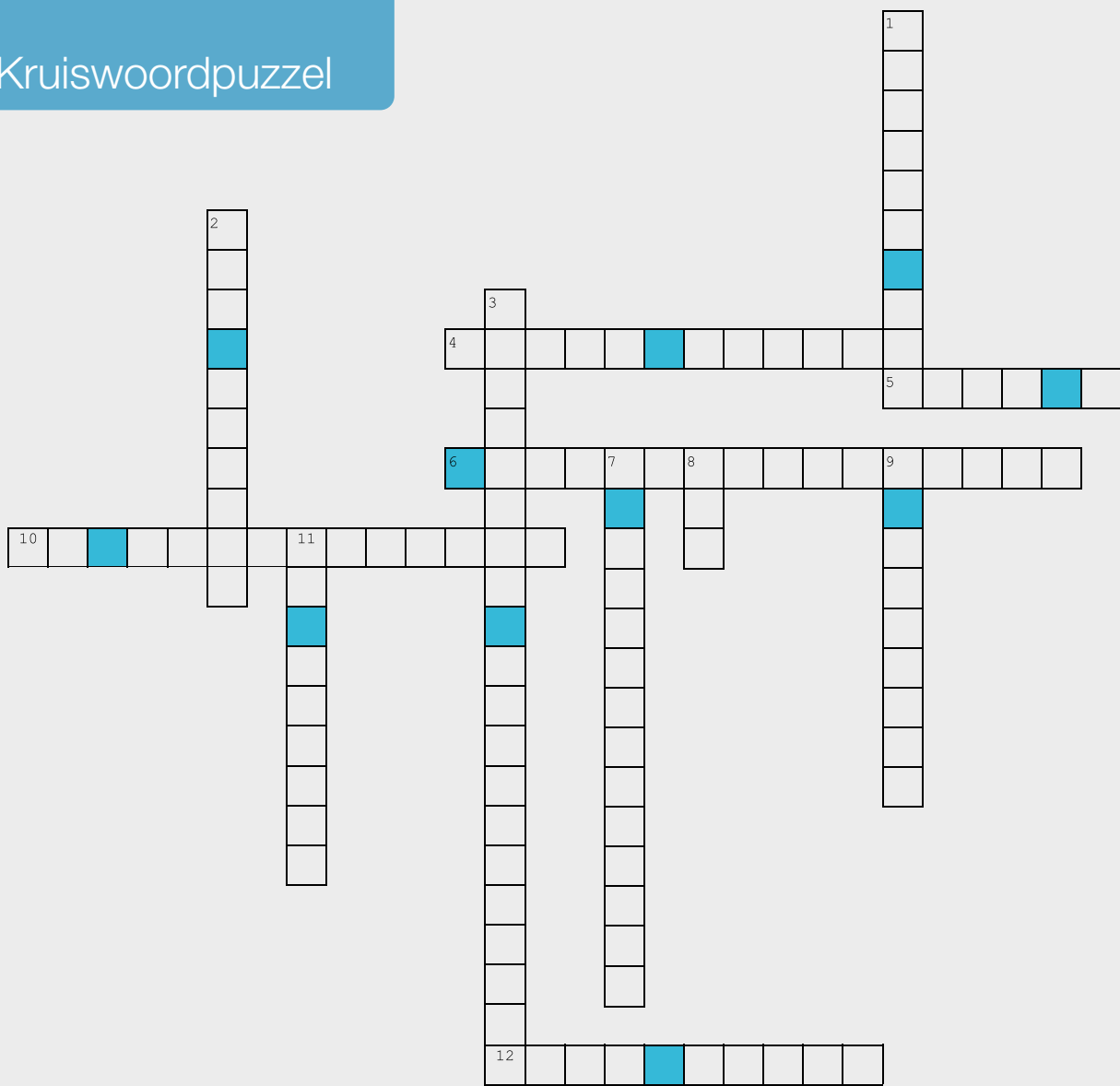
Iedere juridische professional heeft te maken met variabelen of wetgevingen die de details van de overeenkomsten bepalen. Deze variabelen worden allemaal door de Modellengenerator onderzocht. Kortom, een gebruiker hoeft zelf niet na te denken over bijzonderheden en afwijkingen. De gehele jurisprudentie verwerking en bijhorende tekstpassages worden voor de professional gedaan. Roeland: "Alles, maar dan ook alles, wat standaard in een dagvaarding staat, wordt in dit model vermeld. Je kunt niets vergeten en geen enkel detail wordt foutief ingegeven. De Modellengenerator brengt de foutmarge terug tot 0. Al het handwerk wordt geautomatiseerd en dat scheelt veel tijd."

Voordelen van automatische contractgeneratie

Deze manier van werken is hetzelfde als bij alle andere modellen binnen de Modellengenerator. Denk aan arbeidscontracten, aandeelhouders- en huurovereenkomsten: al het repeterend werk voor deze overeenkomsten wordt geautomatiseerd. Hierdoor is niet alleen de uniformiteit van uitstraling gewaarborgd, doordat gebruikers met templates werken die zijn voorzien van de juiste huisstijl, ook worden belangrijke (wettelijke) bepalingen niet vergeten en kan een eindverantwoordelijke, aan de hand van een auditfile, snel een controleslag uitvoeren. Zo kan het genereren van overeenkomsten en dagvaardingen ook bij ondersteunende medewerkers worden neergelegd.

"Maar misschien nog het belangrijkste van alles: het werken met de Modellengenerator, ongeacht welke modellen u gebruikt, zorgt ervoor dat u tijd overhoudt voor andere zaken, zoals advieswerk," aldus Roeland.

Het gemak van de Modellengenerator zelf ervaren? Maak uw demo account aan op www.modellengenerator.nl



Horizontaal

- 4. Na de fax kwam ... (Twee woorden zonder spaties)
- 5. Eerste vestigingsplaats van bedrijven als Apple, HP en Microsoft
- 6. Laat de computer het stuk maken (Twee woorden, zonder spaties)
- 10. Het beeld 'Love and Generosity' voor de nieuwe Amsterdamse rechtbank draagt een ...
- 12. Zij tekent het Nederlands recht (Voornaam en achternaam, zonder spaties)

Verticaal

- 1. Kraker van Duitse codes (Voornaam en achternaam, zonder spaties)
- 2. In welk bekend arrest speelden Duchateau en Sjouwerman de hoofdrol?
- 3. Dit jaar naar verwachting digitaal op te richten (Twee woorden, zonder spaties)
- 7. Online samenwerken in teamverband (Twee woorden, zonder spaties)
- 8. Digitaal niet overdraagbaar
- 9. Door de Nederlandse politie in 2020 gekraakte chatdienst
- 11. Met lichtsnelheid verbonden

Gevonden letters

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Oplossing

Vorm met de gevonden letters het gezochte woord:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

WIN!



Zin om de hersenen even te kraken? De Legal&Tech kruiswoordpuzzel test uw creativiteit en kennis. Vul de puzzel in, zet de letters uit de gekleurde blokjes op de goede volgorde en stuur uw antwoord naar info@lexyn.nl o.v.v. Legal&Tech Kruiswoord. Onder de goede antwoorden verloten wij een Jabra Evolve2 65 draadloze headset.

Ga voor de actievoorwaarden naar <https://lgt.ch/actievoorwaarden> - Deelname is mogelijk t/m 31-8-2022

IN DE KLEURRIJKE CHAOS VAN ICT, BRENGT LEXXYN GROEP RUST

Download onze e-books, geschreven voor juridisch professionals

Kennis wekt vertrouwen, en vertrouwen brengt rust. Daarom hebben onze experts hun kennis over de cloud en praktijkmanagementsystemen gebundeld in twee gratis e-books. Download deze e-books, daarmee helpen wij u graag met het in alle rust maken van de juiste keuzes.

ICT VOOR DE JURIDISCHE PRAKTIJK

LEXXYN
GROEP

 Clip Consultants

 Cloud
Concept

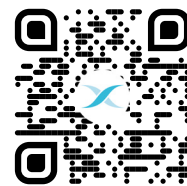
 epona

 helder
telecom & ICT

 ict concept.

 NEXT legal

E-book
Praktijkmanagement-
systemen



<https://lgt.ch/pms>

E-book
To cloud or not
to cloud?



<https://lgt.ch/cloud>