

Een online cliëntenportaal is de toekomst

Door: Ellen Verkooijen

Inleiding

In de (vak)literatuur en kranten wordt steeds vaker gesteld dat de werkwijze en de inrichting van de kantoororganisatie in de advocatuur achterhaald zou zijn. Advocatenkantoren zouden vaak nog traditioneel ingericht en ingesteld zijn. Zo heeft iedere advocaat een eigen kamer, al dan niet gedeeld met een collega en is thuiswerken nog altijd eerder uitzondering dan regel. Stukken naar cliënten, wederpartij en derden worden nog regelmatig in X-voud per post/fax verzonden, terwijl vandaag de dag nagenoeg iedereen over een computer/laptop/Ipad beschikt. Declaraties worden aan het einde van de maand per post verzonden en zijn vaak een onaangename verrassing voor cliënten.

De roep naar modernisering en meer openheid en transparantie wordt steeds luider, terwijl bij cliënten het gevoel heerst dat de meeste advocaten hier Oost-Indisch doof voor zijn. Een online cliëntenportaal kan de oplossing zijn. Of toch niet? Want hoe goed beveiligd zijn deze vertrouwelijke stukken bijvoorbeeld? En is het wel wenselijk dat cliënten bijvoorbeeld ook tussentijds conceptstukken kunnen inzien?

Stelling:

Een online cliëntenportaal is de toekomst. Zowel de cliënten als de advocatenkantoren zijn er bij gebaat dat enkel nog wordt gewerkt met digitale dossiers, waarbij cliënten o.a. online inzage hebben in de status van hun dossiers, het onder handen werk of de openstaande facturen.

Prof. Mr. F.A.W. Bannier, voormalig Bijzonder Hoogleraar
Advocatuur

In 1871 werd de eerste commerciële schrijfmachine op de markt gebracht (een Remington). Pas ver in de twintigste eeuw werd die machine een normaal onderdeel van het kantoomateriaal van advocaten en werden conclusies en andere documenten niet meer met de hand geschreven.

In 1893, zo vertelt Henssen, bood de nieuwe telefoonmaatschappij de balie van Breda aan om, bij tien abonnees, de griffie gratis een aansluiting te geven. Die tien kwamen er niet.

In 1967 kwam de telex, ik herinner mij dat nog zeer goed. Die had een advocaat niet nodig want de post ging snel genoeg. Een jaar later ging een substantieel deel van alle correspondentie (vooral internationaal) per telex.

In de jaren '80 kwam de fax. Die had een advocaat niet nodig want we hadden toch de telex. Nog geen jaar later ging weer een substantieel deel van de correspondentie per fax. In de jaren negentig kwam e-mail. Ik hoef U de rest niet te vertellen.

En nu het cliënten portaal. Natuurlijk aarzelt de behoudende advocaat en even natuurlijk zal dit er komen. MAAR er moet wel zeer zorgvuldig op tenminste twee kernwaarden gelet worden:

Onafhankelijkheid. De advocaat moet niet een erosie van de onafhankelijkheid ten opzichte van zijn cliënt laten plaatsvinden; en

De vertrouwelijkheid moet volledig gegarandeerd zijn.

Op het gebied van de relatie advocaat en cliënt heeft zich een stille revolutie afgespeeld de laatste twintig jaren. Een manier waarop die relatie opener kan worden met meer informatie naar de cliënt toe kan het functioneren van de advocatuur alleen maar versterken.

Ruud Pepping, Senior Accountmanager bij Basenet

Het cliëntenportaal bestaat al enige jaren als product van BaseNet, maar wordt eigenlijk pas sinds een kleine twee jaar serieus ontvangen door advocaten. Het cliëntenportaal heeft de toekomst!

Een paar jaar terug was er een duidelijke trend waarneembaar dat er terughoudend naar een portaal werd gekeken. Net als dat werken in



De Stelling

de “cloud” nog geen gemeengoed was, vonden kantoren het “delen” van informatie nog een te nieuw concept. Early adopters bestonden destijds met name uit jonge starters welke de mogelijkheden van een portaal benutten voor het bieden van transparantie (marketing-tool) en het focussen op de kerntaken (geen onnodige telefoontjes).

De laatste twee jaar begint de advocatuur de voordelen in te zien van een cliëntenportaal en de mogelijkheden hiervan. De advocatenkantoren welke met het portaal gaan werken bestaan dan ook al lang niet meer uit enkel starters. Ook grotere kantoren maken de overstap naar het portaal. De afgelopen jaren heeft het portaal uiteraard ook nog een verdere ontwikkeling meegemaakt. De layout is inmiddels geoptimaliseerd voor gebruik op tablets of smartphones. De advocaat bepaalt wat hij/zij vrijgeeft en heeft hierdoor de regie totaal in handen.

Claudia Hess, partner Urwantschky Dangel Borst & Partner, Duitsland

From the point of view of the practice of German lawyers, I would like to briefly introduce the system of electronic files.

In Germany, most lawyers use a special lawyer's software. One feature of this is the so-called e-file. All documents, e-mails and other information on each file are archived therein so that the lawyer has access to each individual file only by indicating the file number.

The e-file is not only used for the lawyer's own purposes but also to provide the client with an insight of the file whereas the client is granted access by way of a password.

The lawyer himself can decide which documents of the file shall be disclosed to the client. He can for example release only the pleadings and court documents but not reveal the lawyer's notes on the case.

The system of the e-file is becoming more and more common in Germany. Lawyers who are used to working with electronic devices are usually very open to the e-file, whereas older generations often prefer the traditional paper file. Some firms have established a dual system in which both the e-file is used as well as the paper file as a kind of transition period to get more and more familiar with the e-file and its advantages.



Robert-Jan van Eenennaam, partner bij Sennef de Koning van Eenennaam advocaten

Wat mij betreft is de vraag of de gegevens van cliënten wel voldoende beveiligd zijn. In de strafrechtpraktijk, maar ook in zijn algemeenheid geldt dat de geheimhoudingsplicht een dure plicht van advocaten is. Als een online-klantenportaal ‘in the cloud’ staat, betekent dit dat in ieder geval Amerikaanse opsporingsdiensten op basis van de *Patriot Act* (en via samenwerking dus ook de Nederlandse autoriteiten) zeer makkelijk toegang hebben tot gegevens die ergens op een server ‘buiten kantoor’ staan. Onderzoek van het Instituut voor Informatierecht (IViR) heeft aangetoond dat het niet uitmaakt of de clouddienst vanuit de Verenigde Staten opereert, of vanuit Nederland. Een Nederlands bedrijf dat een backup server in Amerika heeft, valt onder de *Patriot Act* omdat het bedrijf dan een activiteit in Amerika ontplooit. Om die reden mag er ook gekeken worden op servers die buiten Amerika staan, bijvoorbeeld in Nederland. Dat is ook een reden waarom ik zelf geen gebruik maak van *WhatsApp*. Die App laadt namelijk je gehele adresboek van je telefoon (inclusief je klantgegevens) op naar een buitenlandse server. Weg vertrouwelijkheid. Als dat ook geldt voor een online klantenportaal is mijn advies: niet doen!



Hedda Schipper, Hoff Schipper De Menthon Bake Advocaten (werkt met BaseNet)

Een cliëntenportaal staat tot papieren dossiers als internetbankieren tot een sok met geld onder een matras. Dat is wat ik ervan vind. Natuurlijk staat of valt de beveiliging met de kwaliteit van je leverancier en de afspraken die je met hem maakt. Net zoals de veiligheid van je server afhankelijk is van bijvoorbeeld de backup-discipline, de brandbeveiliging en de kwaliteit van de afdeling ICT, als die al bestaat. Ik herinner me nog goed dat de server van een bevriend advocatenkantoor werd gestolen. Wat een ellende. Hadden zij hun gegevens maar in de cloud gehad.

Voor het gewone bedrijfsleven is het echt onvoorstelbaar hoe traditioneel de advocatuur is. Volgens mij is het ook ingegeven uit angst. Angst voor het nieuwe. Angst om fouten te maken en aansprakelijk te zijn. Als we het maar doen zoals we het altijd deden, dan valt ons vast niets te verwijten.



Men gaat dan voorbij aan de enorme voordelen: de beveiligingsknowhow van de leverancier, de altijd bereikbare helpdesk, het altijd en overal kunnen werken, even na de zitting via de app op je iPhone je uren bijwerken, de makkelijke communicatie met cliënt etc. Maar ook: dat je bij de tijd bent. Want je brengt ook geen loonzakjes meer naar de bank.

Christ'! Dullaert – directeur Le Tableau BV

Een cliëntenportaal is een van de mogelijkheden die zou passen bij het huidige digitale tijdperk. De zorg voor veiligheid is goed, maar geen reden om dergelijke veranderingen niet serieus te bekijken.

Destijds, bij het versturen van de eerste processtukken en brieven via email, had de advocatuur dezelfde zorg. De vraag of een bepaalde nieuwe werkwijze veilig is, komt wat mij betreft na de vraag: 'is het wenselijk dat wij op een andere,



nieuwe manier gaan werken om het verkeer met cliënten te vereenvoudigen?'. Als die vraag bevestigend is beantwoord (en dat lijkt mij onvermijdelijk), dan komt aan de orde hoe deze interactie veilig en vertrouwelijk kan worden aangeboden.

Maar de vraag naar modernisering – veelal afkomstig uit de markt – kent nog veel meer mogelijkheden dan een cliëntenportaal. Een tijd geleden organiseerden wij een bijeenkomst rond het 'Nieuwe Werken' in de advocatuur. De kantoren die daar mee bezig waren noemden daarbij vrijwel uitsluitend de mogelijkheid voor advocaten om thuis te kunnen inloggen en daar te kunnen werken. Maar het 'echte' nieuwe werken, is volledig los van tijd en plaats en gaat dus veel verder dan thuis werken. Maar ook het 'Nieuwe Werken' is nog maar een klein facet van de toekomst. Richard Susskind richt zich in zijn net uitgekomen *Tomorrow's Lawyers*, specifiek op de aankomende advocaten. Hij geeft hen zelfs soorten vragen mee om te testen of het kantoor van hun toekomstige werkgever wel voldoende modern en innovatief is. Bijvoorbeeld een vraag als 'welke rol zal IT spelen voor de toekomst van advocatenkantoren' of 'hoe ziet de juridische dienstverlening er uit in 2035?'. Ik zie de sollicitatiegesprekken al voor me... het zal hier en daar nog wel eens stil kunnen vallen. Het cliëntenportaal is pas het begin! ■

Advertentie

Uw post 10% tot 20% goedkoper

Wij verzorgen en bezorgen uw post vanaf 10% tot wel 20% goedkoper dan onze collega's! Door zeer korte communicatielijnen lossen wij elk postprobleem snel op. Ruim 24 jaar ervaring in de juridische branche vertaalt zich in service!

Wij verzorgen ook al uw niet-juridische post!

Uw verdere voordeel in het kort:

- U heeft geen postzegels meer nodig!
- Aangetekend kunt u probleemloos met ons meegeven!
- U heeft geen frankeermachine meer nodig!
- Een "haast run" naar de brievenbus aan het eind van de dag is overbodig!
- U heeft geen meegave verplichting; iedere brief is welkom!
- Als u geen post heeft wordt er ook niets in rekening gebracht!
- Een vaste koerier die bij u ophaalt!
- Staat er geen post in uw kastje en er brandt nog volop licht, dan belt de koerier aan!
- Heeft u geen mogelijkheid voor een postkastje, dan vinden wij altijd een andere oplossing!

- Ook "1"pitters zijn bij ons van harte welkom, ook al heeft u niet iedere dag post!
- Post bestemd voor PostNL wordt door ons tijdig aangeleverd bij het distributiecentrum te Nieuwegein en de volgende dag bezorgd! Ook aangetekende en voor het buitenland bestemde post kan zonder probleem met onze koerier mee.
- U hoeft de postbriefjes niet zelf meer uit te rekenen, dat doet ons computerprogramma voor u!

Voor informatie over alle facetten van onze dienstverlening verwijzen wij u beleefd naar onze website www.vip-post.nl. U treft daar ook een contactformulier aan.

VIP-post, Maaspolder 12,
3991 HT Houten

Tel: 030 63 61 417

of bij geen gehoor 06 538 00 329

E-mail: info@vip-post.nl

Web: www.vip-post.nl

