

*Digitalisering
en marktwerking
bij de burens*

Kansen voor innovatieve kantoren

Hoe gaat men in de aan het notariaat grenzende sectoren om met de kansen en bedreigingen van digitalisering? De rechtspraak digitaliseert de procedures om in het hart van de rechtsstaat te blijven staan. Advocaten delen online kennis en geven soms standaardcontracten weg. Accountants hebben het standaardwerk geautomatiseerd en bieden soms gratis boekhouddiensten aan om klanten binnen te halen en te houden. 'Gratis standaardtestamenten leveren, zou een stuk transparanter en duidelijker zijn.'

TEKST Lex van Almelo | BEELD Okapi

Laten we niet overdrijven door 13 maart 2014 een historische dag te noemen. Wel werd toen de allereerste digitaal gevoerde kantonprocedure bekroond met een vonnis als alle andere. Alleen is de beschrijving van het verloop van de procedure iets anders. De verzoeker heeft het geschil 'digitaal aanhangig gemaakt door gebruik te maken van de daartoe geboden internetfaciliteiten'. Hij heeft de eis beschreven 'in het digitaal formulier' en die onderbouwd met zeven producties. De verweerders hebben daarop gereageerd in een digitaal formulier. Op 27 februari 2014 is de zaak vervolgens mondeling behandeld. 'Partijen en hun gemachtigden zijn bij die gelegenheid verschenen en hebben hun standpunten nader toegelicht. Daarna is vonnis bepaald...' Er staat niet bij wanneer de verzoeker de zaak aanhangig heeft gemaakt, zodat uit het vonnis niet valt op te maken hoe lang de behandeling heeft geduurd. Maar de bedoeling is dat de e-kantonrechter een zaak in zes weken afdoet. Anders dan bij de private geschillenbeslechting van e-Court ziet de rechter de partijen in de e-kantonprocedure wel op zitting. De eerste

digitale procedure lijkt daarom op het eerste gezicht niet zo revolutionair. Maar achter de (computer)schermen moest veel werk worden verzet om het voor elkaar te krijgen. Er moest niet alleen een compatibel en betrouwbaar systeem worden gebouwd om de computers van de partijen veilig te laten communiceren met die van de griffie en de rechter. Voor een snelle procedure moesten ook de termijnen, de bedrijfsprocessen en de wetgeving worden aangepast.

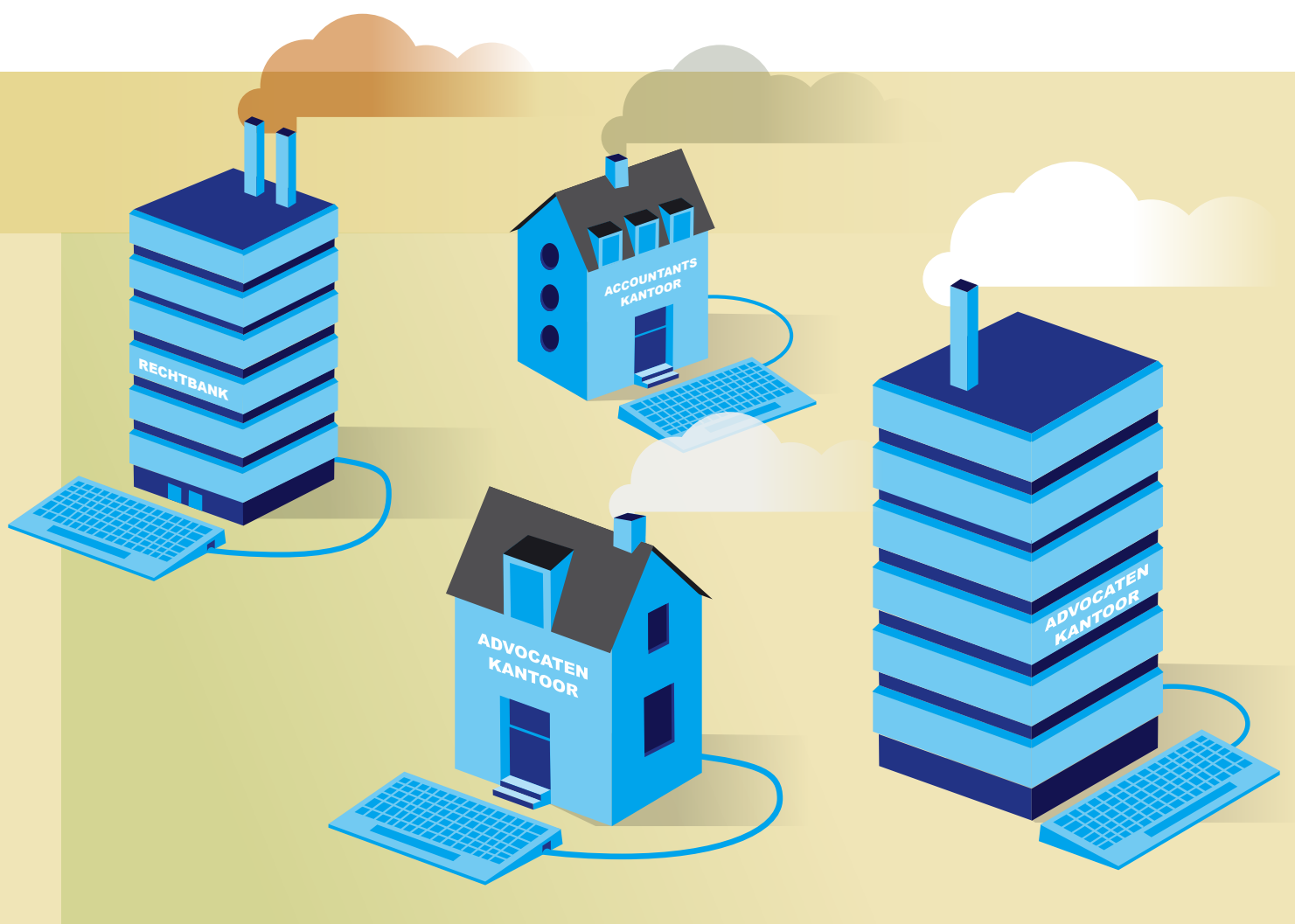
EIGEN IT

De e-kantonprocedure is een tussenstap in de digitale evolutie van de rechtspraak, die het programma Kwaliteit en Innovatie (KEI) beoogt. Eerst wordt de civiele rechtspraak verder gedigitaliseerd. Daarna volgen de bestuursrechtelijke procedures. En in 2017 of 2018 zullen ook de processtukken in strafzaken digitaal worden uitgewisseld. 'De bedoeling is de snelheid, de toegankelijkheid en de kwaliteit van de rechtspraak te vergroten', zegt Kees Sterk, oud-raadsheer in de Hoge Raad en lid van de Raad voor de Rechtspraak. 'Als je ten behoeve van de samenleving werkt, kun je niet meer zonder digitalisering. Alles moet sneller. Met het tempo van de vorige eeuw duw je

jezelf uit het centrum van de rechtsstaat.' De rechters zullen worden ondersteund met kennissystemen, zonder dat dit uitmondt in computerrechtspraak. Sterk: 'De rechter en de zitting blijven centraal staan en de rechters krijgen meer een regiefunctie. Wel kan ik me voorstellen dat een intelligente machine ooit zaken filtert en helpt bij de toedeling.' De rechtspraak heeft een eigen IT-organisatie om de onafhankelijkheid tegenover het ministerie van Veiligheid en Justitie te waarborgen. Sterk: 'Wij willen niet dat het ministerie toegang heeft tot de dossiers. En we willen niet afhankelijk zijn van het ministerie als het systeem moet worden onderhouden.' De rechtspraak wil meer zaken – 800.000 per jaar – behandelen. Sterk: 'Een consequentie van de digitalisering is dat een deel van het ondersteunend personeel waarschijnlijk zal verdwijnen. Hierdoor gaat de kostprijs van de rechtspraak omlaag. Of de rechtspraak dan goedkoper wordt voor de burger, daar gaan wij niet over. Het is het ministerie van Veiligheid en Justitie dat de hoogte van de griffierechten vaststelt.'

GRENZEN

Van de e-rechtspraak gaat op advocaten een prikkel uit om hun bedrijfsprocessen ook verder te digitaliseren, meent Yvo Jouvenaar, KEI-projectleider bij de Nederlandse Orde van Advocaten (NOvA). Grote kantoren hebben al flink geïnvesteerd in kennissystemen. Een deel van die kennis ontsluiten advocaten via het internet. Enkele kantoren bieden bestaande



en potentiële cliënten gratis standaardcontracten aan via een klantenportaal. Jouvenaar: 'Het kennis delen komt op gang, maar kent natuurlijk zijn grenzen. Met een standaardcontract of standaardadvies loop je als klant een risico. Het is nu eenmaal geen lopendebandwerk. Notariële akten ook niet trouwens.'

Het weggeven van juridische kennis is volgens Jouvenaar overigens meer een gevolg van de concurrentie op de markt, dan van de digitalisering. Op die markt lokken niet-advocaten ook cliënten met gratis of goedkope informatie. Bij overeenkomsten.nl kun je bijvoorbeeld voor een habbekrats standaardcontracten downloaden. Deze website is een onderdeel van Justitia Omnibus, dat ook doehetzelfadvocaat.nl beheert, een website waar tot nu toe weinig meer van te vinden is dan een instrument om alimentatie te berekenen.

De online dienstverlening staat nog in de kinderschoenen. Er zijn een paar advocatenkantoren die een 'digitaal spreekuur' houden. Virtuele kantoren zijn volgens de regels niet toegestaan. Advocaten moeten er omwille van de transparantie 'een stenen praktijk' op na

houden. De 'HEMA-advocaat' is volgens Jouvenaar dan ook alleen denkbaar als zelfstandig kantoor in het warenhuis.

ZOEKINFORMATIE

Wie bij advocaat.offerte.nl of debesteadadvocaat.nl zijn postcode en (type) vraag invult, krijgt een offerte van een advocatenkantoor in de buurt. Het grote verschil met de notariële vergelijkingssites is dat er niet wordt gefilterd op tarieven. Jouvenaar: 'Advocaten mogen zich alleen door cliënten laten betalen. Zo'n site kan dus hooguit een contact tot stand brengen. De advocaat mag daarvoor geen provisie betalen. Deze sites hebben geen prijsenslag ontketend en zijn uiteindelijk terug te voeren op onze eigen database. Wij ontsluiten die via een webpagina en een eigen app, die wij binnenkort gaan uitbreiden met extra informatie over de advocaten. Advocaten kunnen zelf hun profiel invullen en hun specialismen aangeven. Zij hoeven daarvoor niet te betalen. Misschien gaat de NOvA er tuchtrechtelijk informatie aan toevoegen, maar daar zitten nog wel haken en ogen aan.'

De NOvA (de Orde) biedt de zoekinformatie

gratis aan 'om de toegang tot het recht te garanderen'. Als mensen gaan googelen, kun je niet verwachten dat zij de juiste advocaat vinden. Het zoekstelsel van de Orde filtert op specialisatie en buurt en geeft via Maps een routebeschrijving. Om te voorkomen dat advocaten met een A steeds bovenaan het lijstje staan, worden de zoekresultaten steeds 'gehusseld'. Jouvenaar: 'Wij dachten dat wij het beter zelf konden aanbieden, anders doen anderen het voor je. Dan moet je maar afwachten wat er gaat gebeuren en er bovenop springen als het niet deugt. De ontwikkelingen zijn nu eenmaal niet te stuiten.'

Een recente ontwikkeling is dat grote accountantskantoren hun juridische dienstverlening weer optuigen. Jouvenaar: 'Zij zijn op zoek naar nieuwe verdienmodellen. Het is geen compleet nieuw fenomeen. Ik heb niet de indruk dat hierdoor bij advocaten de paniek toeslaat. De advocaat heeft nu eenmaal een toegevoegde waarde.'





‘Als je ten behoeve van de samenleving werkt, kun je niet meer zonder digitalisering’



DASHBOARD

Accountants moeten hun toegevoegde waarde steeds meer bewijzen. Boekhouden en de jaarstukken samenstellen zijn al grotendeels geautomatiseerd. En accountants kunnen er nauwelijks iets op verdienen. In sommige boekhoudprogramma's worden de bankafschriften automatisch ingelezen. Bij andere softwarepakketten houdt de klant de boekhouding zelf online bij 'in de cloud'. 'Veel accountantskantoren zijn al overgegaan op "scan boekhouden". Daarbij leg je een stapeltje facturen op een soort kopieermachine die de posten automatisch boekt. Door de boekingen te automatiseren, hoef je ook nog maar weinig te corrigeren. Het samenstellen van de jaarrekening gaat daardoor bijna automatisch', zegt Gerard van Ijzendoorn van de Nederlandse Beroepsorganisatie van Accountants (NBA). Nu de rapporten met een druk op de knop uit de printer komen, hebben veel accountantskantoren de typekamer al weggesaneerd. Sommige kantoren houden het hoofd nu misschien nog wel boven water door de financiële administratie voor klanten te verzorgen. Maar zodra bij de klanten een nieuwe generatie aantreedt, is het met deze kantoren gedaan, denkt Van Ijzendoorn. 'Je ziet nu een schifting van kantoren die vooroplopen en kantoren die achterblijven. Een kantoor dat vooroploopt, boekt bijvoorbeeld automatisch alle in- en verkoopfacturen van een supermarktketen en McDonalds-filialen. Deze klanten hebben een

eigen *dashboard* op de website van het accountantskantoor. Daar hebben zij meteen toegang tot de actuele financiële informatie.' Het boekhouden is voor dit accountantskantoor een kostenpost. Maar omdat de accountants ook de informatie zien van de andere filialen kunnen zij de klanten *benchmarken*. Van Ijzendoorn: 'Als zij bijvoorbeeld zien dat een klant bij een reclameactie veel minder hamburgers verkoopt dan andere filialen, kan de accountant die klant daarover adviseren.'

GRATIS

Tot voor kort hadden alleen de grote accountantskantoren een portaal voor hun klanten. Tegenwoordig vind je ze ook steeds meer bij kleinere kantoren. De NBA heeft een app ontwikkeld, waarmee mkb-accountants hun cliënten mobiel fiscaal nieuws en bedrijfsinformatie kunnen leveren. De kantoren kunnen de app uitbreiden met een klantenportaal, zodat de cliënten fiscale aangiften via hun mobiel kunnen goedkeuren. Dankzij de geautomatiseerde administratie kunnen accountants de jaarrekeningen continu controleren. Als zij weten dat het systeem goed is, kunnen zij hun aandacht richten op afwijkende zaken. Waarmee volgens Van Ijzendoorn niet gezegd is dat onregelmatigheden voortaan tot het verleden behoren.

Steeds meer accountantskantoren bieden het online gebruik van boekhoudpakketten gratis aan om klanten binnen te halen en te houden. Zij verdienen geld met advisering. Van Ijzendoorn vindt het niet vreemd dat standaardoplossingen gratis worden aangeboden. 'Niemand wil betalen voor een standaardverhaaltje. Daarom zou ik een gratis standaardtestament of gratis standaardsamenlevingscontract duidelijker en transparanter vinden.' De klant moet de inschrijfkosten dan uiteraard wel vergoeden. Van Ijzendoorn: 'Net zoals gratis apk, exclusief afmeldkosten.'

VERGELIJKINGSSITE

Sinds kort kent de accountancy een vergelijkingssite: whitfieldd.com. De site publiceert oordelen van ondernemers over boekhouders, accountants- en administratiekantoren en over tarieven. 'De kantoren die met de tijd meegaan en bijvoorbeeld de boekhouding online doen kunnen echt concurreren in prijs en service. Die snakken naar wat meer transparantie', schrijft de uitbater in een persbericht. Gerard van Ijzendoorn vindt de term vergelijkingssite wat misleidend. Hij vermoedt dat de commentaren zullen komen van ontevreden klanten of bijvoorbeeld familieleden. 'Veel klanten willen niet eens naar buiten laten brengen dat ze klant zijn bij een bepaald kantoor. Ik moet nog zien of er voldoende beoordelingen per kantoor komen om maatgevend te zijn.' ■