

‘Wat Els doet, is goed’

De eerste administratieve robot in het notariaat werkt inmiddels al vijf maanden bij KERN notarissen in Harderwijk. Naar volle tevredenheid verzorgt zij hier het maken van de PEP-verklaringen. Notaris Stephanie Scheiberlich voorziet tal van nieuwe toepassingen voor deze virtuele collega ‘Els’.

TEKST Jolanda aan de Stegge | BEELD Truus van Gog

Wie bij het woord ‘robot’ denkt aan een schokkerig handelende figuur die metalige geluiden voortbrengt, komt bedrogen uit. Aan de eerste administratieve robot in het notariaat valt niets te zien. De technologie waar het om draait heet *robotic process automation* (RPA) en betreft software die andere software aanstuurt. De allereerste notariële softbot – toegerust met de naam ‘Els’ – bevindt zich dan ook in de computer en voert daar de aan haar toegeschreven werkzaamheden uit. Bij KERN notarissen in Harderwijk ontfermt zij zich over de voorbereidende invoer voor *politically exposed person* (PEP)-verklaringen, die de Wet ter voorkoming van witwassen en financiering van terrorisme (Wwft) in 2018 verplicht stelde. Notaris Stephanie Scheiberlich: ‘Sommige dossiers vereisen zo’n verklaring, daar is geen discussie over, maar het gaat om saai werk, een kwestie van gegevens invullen. Ik vroeg mij al veel langer af of dit soort taken niet op een andere manier gedaan kan worden, waardoor medewerkers aan interessanter werk toekomen.’

PEP-PILOT

Zij was dan ook onmiddellijk te porren voor een pilot, toen ze Robert Mekking van de start-up BotForce tijdens een lezing enthousiast hoorde vertellen over de mogelijkheden van softbots op kantoor. ‘Na overleg met Robert vroeg ik aan onze medewerkers: “Als je één klus uit jouw takenpakket kon laten vallen, wat zou dat dan zijn?”’

Zodoende noteerde afgelopen zomer een werknemer van BotForce welke handelingen iemand moet verrichten voor een PEP-verklaring. In september werd softbot ‘Els’ bij KERN notarissen geïmplementeerd en ging de pilot van start. Dossiers waarvoor deze verklaring vereist wordt, krijgen sindsdien een kenmerk, waardoor Els ‘weet’: deze dossiers moet ik doen. De volgende ochtend om 6.00 uur gaat zij aan de slag en als de medewerkers om 8.30 uur op kantoor komen, zijn de verklaringen klaar. Scheiberlich: ‘Als de medewerker de klantenkaart foutloos aanlevert, maakt Els geen fout, want zij kopieert daaruit wat zij nodig heeft. In het begin controleerden we alles, maar nu weten we: wat Els doet, is goed.’

VIRTUELE MEDEWERKER

Inmiddels wordt gewerkt aan een tweede taak voor Els: de invoer van informatie voor

Elektronische Communicatie Hypotheken (ECH). Dit gebeurt stap voor stap om het proces voor iedereen overzichtelijk te houden. Wel ligt er ondertussen al een lijst met tien andere niet-populaire administratieve klussen. Het bedrijf achter softbot Els is BotForce, dat zich richt op het ontwikkelen en detacheren van digitale assistenten voor juridische dienstverleners. De oprichters zijn de ondernemers achter de adviesbureaus Artilience en MvR & Partners, die hun sporen verdienden bij het op maat ontwikkelen van software robots voor hun opdrachtgevers.

De softbots die BotForce ontwikkelt en detachert, krijgen bewust een naam. Gepromoot wordt om een softbot als Els te beschouwen als een virtuele medewerker en niet als onderdeel van het IT-systeem. Net als de overige medewerkers maakt zij declarabele uren die in de dossiers komen. Els verdient zichzelf dus terug. Mekking: ‘Zij wordt door ons per uur gedetacheerd en daarvoor wordt betaald. Bij KERN notarissen werkt zij momenteel twintig uur per maand aan PEP-verklaringen. Er zit een verdienmodel achter Els.’

MENSELIJKE VERANTWOORDELIJKHEID

Met het oog op de Privacywet (AVG) gelden daarnaast voor softbot Els dezelfde regels als





‘Dankzij Els ervaar ik weer een open blikveld en ontstaat er ruimte’

Robbert Mekking en
Stephanie Scheiberlich

voor de andere medewerkers. Juridisch gezien is zij een medewerker met een account en een wachtwoord. Mekking: ‘Tot nu toe is de wetgever coulanter voor systemen dan voor mensen. Omdat wij verwachten dat hierin op termijn verandering zal komen, anticiperen wij daar vast op. Door Els als een persoon te beschouwen, valt alles wat zij doet binnen wettelijke kaders. Wat andere medewerkers niet mogen, mag zij net zo min. Daarom hebben we vastgelegd dat de leidinggevende van de robot eindverantwoordelijk is en blijft. Wij voorzien dat de wetgever op enig moment zal zeggen: je kunt wel beweren dat een softbot een systeem is, maar zij is ontwikkeld, geïmplementeerd en getraind en dus zijn er menselijke verantwoordelijken. Lange tijd kon iedereen zich verschuilen achter argumenten als: het systeem is stuk of ik ben gehackt, maar dat zal veranderen.’

OPEN BLIKVELD

De consultants achter BotForce focussen zich op processen in organisaties en bedrijven en ontdekten dat veel werk dat werknemers verrichten, wordt veroorzaakt door slecht ontwikkelde IT-systemen. In elke branche zitten mensen met taken opgescheept omdat het systeem dat vereist. Robert Mekking: ‘Het

positieve van onze robotisering is dat wij daarmee de tekortkomingen van de IT-branche bestrijden.’

Scheiberlich behoort tot de notarissen met een grote interesse voor IT. Ze is er vrij handig in, voorprogrammeert akten en codeert intelligente akten zelf. ‘Heel vaak denk ik: “Hoe kan ik dit softwaresysteem gemakkelijker of logischer maken?”’

Het is haar een doorn in het oog dat in het notariaat steeds meer wordt geautomatiseerd, maar dat dit niet betekent dat processen ook efficiënter verlopen. Ze geeft een voorbeeld. ‘De applicatie ECH wordt steeds verder gevuld, maar heeft niet tot gevolg dat wij minder tijd kwijt zijn aan het proces. Daarom willen wij dat werk via Els laten lopen, zodat het ons tijd oplevert. Via softbots van BotForce heb ik een manier gevonden waardoor ik het systeem gunstiger voor ons kantoor kan inzetten. Als kritische notaris loop ik tegen allerlei softwaregrenzen aan, maar dankzij Els ervaar ik weer een open blikveld en ontstaat er ruimte.’

INTERESSANT WERK

We moeten allemaal rotklussen doen, zegt Scheiberlich, dat zul je altijd houden. ‘Maar als de inzet van een softbot tot gevolg heeft dat mijn medewerkers met meer plezier naar

hun werk gaan, word ik daar gelukkig van. Laten we bovendien niet uit het oog verliezen dat het vinden van medewerkers lastiger wordt en dan is het kunnen bieden van interessant werk een belangrijk pluspunt.’

Van opdrachtgevers bij overheden en nu in het notariaat krijgt Robert Mekking vaker dergelijke opmerkingen. Leidinggevenden die constateren dat ze meer ruimte hebben voor betekenisvol werk, waar ze bijna niet meer aan toekwamen vanwege alle administratieve rompslomp. Bij grotere gemeenten zijn soms tientallen robots van BotForce gedetacheerd. Daar wordt in vacatures de samenwerking met virtuele collega's als een marketingtool aangeprezen. Mekking: ‘De jonge generatie vindt het interessant om in een vooruitstrevende technologische omgeving te werken.’ Stephanie Scheiberlich: ‘KERN notarissen is het eerste notariskantoor dat met een softbot werkt. Wij zijn zo enthousiast over Els dat we andere notarissen op deze mogelijkheid willen attenderen. De ontwikkeling van softbots brengt jou als notaris en ondernemer verder, maak er dus gebruik van. Betrek er wel je medewerkers bij, want het gaat om hun werkzaamheden: zij moeten er profijt van hebben.’ ■

Voor meer informatie:
mail of bel Stephanie Scheiberlich,
scheiberlich@kernnotarissen.nl,
telefoon 0341 417114.