

Wereldwijde trends  
in juridische  
dienstverlening:

# Hoe kan het notariaat hierop inspelen?

In de Verenigde Staten zijn al meer dan 2 miljoen akten digitaal tot stand gekomen. Online juridische dienstverlening is in opmars. Advocaten, rechters en ook notarissen krijgen daarmee te maken.

TEKST Wilma van Hoeflaken | BEELD Truus van Gog

De HEMA notaris-service is in Nederland een nieuw concept. Maar is het wel zo nieuw? 'Nee', zegt Maurits Barendrecht, hoogleraar privaatrecht in Tilburg en directeur van HiiL Innovating Justice, dat zich richt op innovatie van juridische procedures om ze beter te laten aansluiten bij behoeften van gebruikers, en organisaties in de juridische sector helpt om een innovatiestrategie te ontwikkelen. Barendrecht: 'De HEMA is niet de grote innovator. Er zijn al miljoenen testamenten op deze manier gemaakt.' De Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie (KNB) vroeg HiiL de internationale ontwikkelingen te schetsen en aan te geven hoe juridische dienstverleners hiermee omgaan. Hoe kan het notariaat hierop inspelen?

## REGIE

Online een testament opstellen is geen incident, maar een ontwikkeling die past in deze tijd, is de conclusie van Barendrecht.

'Het is een ontwikkeling die aansluit bij wereldwijde trends die HiiL in kaart gebracht heeft. Een belangrijke trend is dat mensen zelf actief zoeken naar informatie.' Het aanbod aan informatie neemt enorm toe. Dagelijks verschijnen nieuwe websites met modelcontracten, rekenhulpen en andere tools, die tegemoetkomen aan de behoefte van mensen om zelf de regie te houden. Een andere trend is dat de klassieke juridische rollen veranderen. Barendrecht: 'Je ziet dat arbeidsrechtadvocaten samenwerken met humanresourcesprofessionals. Zij maken afspraken waarmee hun cliënten verder kunnen en zorgen voor juridische vastlegging. Denk aan afspraken over *employability* en scholing.' Ook de rechter hakt allang niet meer alleen juridische knopen door, maar schetst ook het onderhandelingskader voor partijen en is tijdens een zitting een soort mediator. Nog een belangrijke trend is dat juridische procedures simpeler en doelgerichter worden. 'Bij ontbinding van een arbeidsovereenkomst kun je in vier weken een uitspraak van de kantonrechter hebben.' Hij merkt op:

'De notaris is ook niet meer iemand die alleen rechtszekerheid biedt via een stuk papier. Mensen adviseren bij het maken van belangrijke keuzes is een onderdeel van het werkveld en het gaat waarschijnlijk verder, naar mensen langduriger begeleiden in cruciale fasen.'

## BEST PRACTICES

Investeerders zijn geïnteresseerd in online juridische dienstverlening. Het Amerikaanse bedrijf Legal Zoom ontving onlangs 200 miljoen dollar aan *venture capital*. Legal Zoom is oneerbiedig gezegd een online aktenmachine, maar er zit ook persoonlijke dienstverlening achter, zoals telefonische hulplijnen en lokale expertise. 'Zij zijn niet uniek', aldus



Maurits  
Barendrecht





## ‘Er staan vierhonderd juridische start ups op de lijstjes van Silicon Valley’

Barendrecht. ‘Er staan vierhonderd juridische *start ups* op de lijstjes van Silicon Valley. Men kijkt verlekkerd naar alles wat gestandaardiseerd en geautomatiseerd kan worden.’ Hij stelt dat er steeds vaker standaarden en *best practices* ontwikkeld worden, bijvoorbeeld voor digitaal transactiemangement. ‘In de VS zijn veel publicaties die voorspellen dat het de kant opgaat van de gezondheidszorg, waar de kwaliteit vooral wordt gewaarborgd doordat de praktijk werkt met academisch goedgekeurde behandelingsprotocollen.’ Voor IT-bedrijven is schaal belangrijk. Barendrecht: ‘Online bedrijven als Legal Zoom en ook Rocket Lawyer beginnen in de VS en komen vervolgens naar Engeland, met de bedoeling de rest van Europa te bedienen. De taal en de regels aanpassen is geen *big deal*. In de VS zijn 51 staten met verschillende wetgeving. Legal Zoom garandeert dat ze in al die staten goede akten kan maken.’

### GESPREK

Ook in Nederland neemt online juridische dienstverlening een vlucht. Zo ontwikkelt HiiL met de Raad voor de Rechtsbijstand een online procedure voor echtscheidingsgeschillen, die later ook voor andere geschillen wordt opengesteld. De procedure is bedoeld om conflicten te voorkomen. Beide partijen schrijven op wat hen dwars zit en wat ze willen bereiken, op een niet-polariserende manier. Partijen krijgen elkaars versie te lezen en zien welke oplossingen andere mensen kiezen in

vergelijkbare conflictsituaties. Bijvoorbeeld welke omgangsregelingen de meeste mensen kiezen na echtscheiding. ‘Kunnen de meeste mensen wel helder opschrijven wat ze willen?’ Barendrecht reageert met een tegenvraag: ‘Kunnen ze het dan wel vertellen?’ Toch blijft een gesprek vaak wezenlijk om het probleem boven tafel te krijgen, want in een gesprek kun je doorvragen. ‘De gedachte is dat professionals gericht en effectiever kunnen zijn met ondersteuning van online platforms. Een mediator of rechter kan als het ware in een dossier inloggen en de interventies plegen die nodig zijn. Intake, standaardkwesties en administratief werk gebeuren vooral online, de echt moeilijke interventies door specialisten.’ Als partijen, bijvoorbeeld bij echtscheiding, online tot afspraken zijn gekomen, worden de afspraken online zo geformuleerd en gerangschikt dat er een convenant uit komt. Dat wordt aan een neutrale *reviewer* en zo nodig aan een neutrale adviseur met een soort rechtersrol voorgelegd. Beslist de rechter straks online? ‘Dat zou best kunnen’, aldus Barendrecht. Maar wie zorgt ervoor dat de belangen van beide partijen goed behartigd worden? ‘Tijdens het onlineproces kijkt een *reviewer* mee, die werkt op basis van indicaties. Stel dat het een echtscheiding betreft van een succesvolle ondernemer en een partner zonder inkomen en alleen lagere school, dan is dat een indicatie om extra mee te kijken.’

### MEERWAARDE

Volgens Barendrecht bieden de trends en ontwikkelingen die HiiL signaleert kansen voor het notariaat. ‘Juridische dienstverleners zijn vaak niet gewend hun toegevoegde waarde onder woorden te brengen. Als je je toegevoegde waarde niet onder woorden brengt, selecteren mensen op prijs. Je moet duidelijk maken dat je kwaliteit biedt.’ Juist omdat mensen zo veel informatie van internet halen, verwachten ze van de notaris een meerwaarde. ‘Er is grote

behoefte aan een deskundige, neutrale derde. Dat is de notaris.’ Hij adviseert: ‘Verplaats je in klanten. Aan welke producten hebben zij behoefte? We komen in dit onderzoek kantoren tegen die daar heel goed in zijn. Zo is er doordachte dienstverlening ontwikkeld voor mensen in de laatste levensfase. Dan gaat het niet alleen om het vermogensrechtelijk regelen van de nalatenschap en estate planning, maar ook om psychologische aspecten. Hoe begeleid je ouders en kinderen? Wat gebeurt er in de familiedynamiek?’ Hij wijst erop dat notarissen in deze ontwikkelingen een voorsprong hebben op andere juridische dienstverleners. ‘Standaardiseren en modellen maken, zit immers in hun genen. Als processen meer en meer online worden, is er steeds meer behoefte aan mensen die de systemen maken en perfectioneren, die het *tailor made* maken.’

### KRACHTENVELD

Barendrecht heeft een achtergrond als advocaat. Stel dat hij notaris was. Hoe zou hij op deze ontwikkelingen anticiperen? Na enig nadenken: ‘Dan zou ik misschien in een maatschap werken. Ik zou jaarlijks een kerstdiner hebben met mijn maten en dan zouden we vragen: “Wat doen we met de winst dit jaar?” Ik zou zeggen: “Laten we die winst nu eens niet mee naar huis nemen, maar de komende vijf jaar reserveren en gebruiken om een innovatieve manier van dienstverlening te ontwikkelen. En wie zouden we kunnen vragen om daarin te investeren?”’ Ook zou hij kijken naar de eigen vaardigheden. ‘Zit mijn kracht in het standaardiseren? Ben ik meer een marketeer? Of ben ik goed in het opstellen en vertalen van spelregels? Op basis daarvan zou ik misschien een specialisme kiezen en kijken hoe ik dat samen met mensen met andere kwaliteiten kan inzetten voor producten waar klanten behoefte aan hebben. Het notariaat is in een ander krachtenveld terechtgekomen, maar er zijn absoluut kansen.’ ■