



Johan Koggink • Opinie

do 28 jan



OPINIE

Innovatie is meer dan legal tech

Bij de vraag aan een advocatenkantoor of een bedrijfsjuridische afdeling: ‘Wat doen jullie aan innovatie?’, is vaak de reflexmatige reactie om over legal tech te beginnen. Dit is jammer, want innovatie kan zo veel meer zijn dan legal tech.



Bewaren

Natuurlijk kan digitalisering bij advocatenkantoren en legal departments voor meer efficiency en kwaliteit gaan zorgen. Ik ben de eerste om in te zien dat legal tech in de toekomst impact zal hebben op de juridische professie. Maar (legal) technology mag nooit een doel op zich zijn. Het kan één van de middelen zijn om interne of externe klantbehoeften beter in te vullen. Het start met processen goed in kaart brengen.

Bij een advocatenkantoor: hoe komt een cliënt bij ons binnen, hoe worden bij een intakegesprek verwachtingen naar elkaar helder gemaakt, hoe worden deze verwachtingen vastgelegd, hoe wordt de cliënt tijdens de dienstverlening geïnformeerd, welke informatie is voor de cliënt realtime digitaal beschikbaar, hoe blijven we op de hoogte van ontwikkelingen bij de cliënt, hoe meten we structureel de tevredenheid bij cliënten, wat doen we met de feedback, hoe zorgen we dat wij de klant van de klant begrijpen en hoe kunnen we pro actief problemen bij een cliënt voorkomen. Etc.

Het kost tijd en de wil om deze vragen grondig te beantwoorden. Met het antwoord op deze vragen kunnen de processen en de customer journey helder in kaart worden gebracht.

Pas daarna komt de vraag welke middelen wij daarvoor kunnen inzetten. Bij het realtime beschikbaar hebben van informatie kan technologie een prachtige rol spelen. Een mooie portal waarin alle documenten staan, inclusief een cockpit waarin de geschreven uren en een forecast, zal door cliënten zeer worden gewaardeerd. Dit is zeker innovatie waar technologie de hoofdrol speelt.

Wat speelt er?

Het is echter ook innoverend om als advocaat kosteloos bij de bedrijfsjurist langs te gaan en los van een zaak te spreken over wat er speelt in zijn bedrijf. Een general counsel zei eens tegen mij: 'Er zijn weinig advocaten die bij mij gewoon een kop koffie komen drinken om te spreken over wat er speelt bij mijn afdeling, bij de business, wat mijn uitdagingen zijn.'

Een dergelijk gesprek waarbij zaken als de business context, de klant van de klant, de specifieke juridische uitdagingen en de wederzijdse verwachtingen aan bod komen lijkt een 'no-brainer'. Alleen gebeurt het in de ogen van veel GC's nog veel te weinig. Hier ligt dus een grote kans voor innovatie die geen grote investeringen vergt en waar technologie geen rol speelt. Ook zal een empathisch gesprek vanuit de advocaat met de bedrijfsjurist voor een enorme verdieping van de relatie kunnen zorgdragen. Mensen doen zaken met mensen!

Geen nee in het laatste stadium

Binnen bedrijfsjuridische afdelingen geldt min of meer hetzelfde als bij advocatenkantoren. Hier is innovatie ook meer dan technologie. Ook hier start het met een goede beschrijving van de processen bij de bedrijfsjuridische afdeling en met name of de werkwijze van deze afdeling aansluit bij de processen in de business. Hierbij kan technologie een goede oplossing zijn, bijvoorbeeld als blijkt dat het efficiënter is om standaard juridisch werk met behulp van een selfservice tool bij de business neer te leggen. Maar ook hier zijn er meerdere innovaties die niet aan technologie zijn gelinkt.

Zo wordt legal wel eens gepercipieerd als de 'department of no'. Het vroegtijdig laten meedraaien van een bedrijfsjurist in agile projectgroepen kan ervoor zorgen dat legal meteen kan meedenken over juridisch houdbare oplossingen in plaats van nee te moeten zeggen in het laatste stadium.

Het opnemen van een GC in de management board waardoor het juridische meer verankerd kan worden in het strategisch beleid van de onderneming is een ander voorbeeld van een niet-technologische stap vooruit. Het gebruik van legal design in

plaats van lange teksten kan ervoor zorgen dat de juridische boodschap sneller en beter wordt geabsorbeerd door de business. Zo zijn er meer voorbeelden van 'simpele' innovaties die minder tijd en geld kosten dan technologie, en die voor tevreden (interne) klanten zorgen. Gewoon een kwestie van doen.



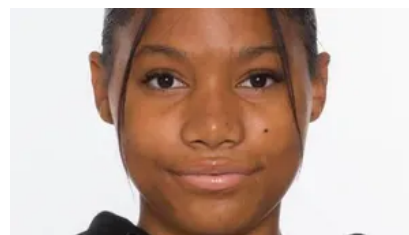
Meest gelezen



General counsel Basic-Fit:
'We moeten uit het verdomhoekje'



Cliënt en juridisch adviseur:
'We zijn voorzichtig met het naar Nederland halen van kennismigranten'



Vijftienjarige Faith wordt
managing partner Kennedy
Van der Laan
