*Onderzoek naar behoefte voor het digitaliseren van documentstromen binnen de branches advocatuur, bewindvoering en notariaat*

*Jeroen Witteman*

# Afstudeerscriptie

Een onderzoek naar de behoefte voor het digitaliseren van documentstromen binnen de branches advocatuur, bewindvoering en notariaat.

*Opdrachtgever*
Kassandra Mol
DDi Information Automation Engineers
Binnenweg 18
2132 CT Hoofddorp

*Auteur*
Jeroen Witteman
S1072289

Hogeschool Leiden
Commerciële economie
CE4A 2014/2015

*Afstudeerbegeleider*
Bert Boerma

*Datum*
Oegstgeest, 22 mei 2015

## Management summary

This thesis is written for DDi. This company is specialised in data and document management software. Over the last 20 years, the company has had a consistent growth. Because of stagnation of their markets over the last few years, the company is now looking for new business opportunities in order to develop their markets. This was the reason of this research.

The objective of this thesis was to deliver a sales advisory report to DDi. This report includes an advice about whether or not the company should aim for the branches advocacy, legal administrating and notary ship. And if so an advise on how they could do this. The central question in this thesis was as follows: ''Is there a need for digitizing of document flows within the branches advocacy, legal administrating and notary ship and if so how does this need for digitizing of document flows look like?''.

Several theories have been used throughout this thesis to answer the central question. The value strategies of Treacy and Wiersema (1993) and the value proposition canvas of Alexander Osterwalder (2014) have been used in this thesis. These theories were central in the research part of this thesis.

The research consisted of desk research, pre-research and in-depth research. During the desk research, it has been investigated whether there are any interesting developments going on in the branches advocacy, legal administrating and notary ship relating to document management. The desk research reveals that there is a program called KEI, which could make digitizing of document urgent in these branches. This is because all documentation towards the judge has to be delivered in a digital way in the future.

In the pre-research, which was qualitative, it has been investigated whether or not it is interesting enough to do a depth research in all of these three branches. The investigation showed that it was interesting enough to do a depth research for the branches advocacy and legal administrating. It was found that within these branches there is a need for digitization of document flows. In the branch notary ship, however, there seems to be no need for digitization of document flows. This branch is very conservative, and as such does not have a need for digitization of document flows.

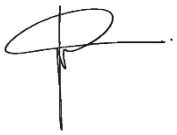
The depth research, which consisted of qualitative and quantitative research, has been carried out for the branches advocacy and legal administrating. Out of this investigation there has emerged that there are some bottlenecks present in the field of document management in these branches. The bottleneck in the advocacy branch has to do with digitizing files. The bottleneck in the legal administrating branch has to do with handling mail.

The conclusion of the investigation is that there is a need for document management systems in the branches advocacy and legal administrating. The investigation has shown that 19 per cent of the offices without a document management system wants to buy a DMS within two years in the advocacy branch. The depth research also reveals that 3/7$^{th}$ of the legal administrating branch indicates that there is a strong wish for a document management system. There is a desire for the component digital mailroom in this branch. As such, the advice to DDi is to target the branches legal administrating and advocacy. The implementation plan, which is added in this thesis, gives an advice on how to approach these branches successfully.

# Voorwoord

Voor mijn afstudeerscriptie heb ik onderzoek gedaan voor het bedrijf DDi. Deze scriptie is ter afsluiting van mijn opleiding commerciële economie aan de Hogeschool Leiden. De afgelopen vier jaar heb ik met veel plezier mijn opleiding doorlopen. Ik ging dan ook met veel enthousiasme aan de slag met mijn scriptie. De eerste weken van mijn afstudeerperiode verliepen stroef, omdat ik zoekende was naar geschikte theorieën voor mijn theoretische kader. Uiteindelijk heb ik een aantal geschikte theorieën gevonden en ben ik door gegaan met de onderzoeksfase. In slechts vijftien weken tijd heb ik het onderzoek afgerond. Ik ben dan ook erg trots op het eindresultaat. Verder wil ik dit voorwoord gebruiken om een aantal mensen te bedanken.

Graag wil ik de heer Boerma bedanken voor zijn begeleiding tijdens het afstuderen. De feedback die ik van hem kreeg tijdens de bijna wekelijkse bijeenkomsten, heb ik als zeer bruikbaar en prettig ervaren. Daarnaast wil ik alle docenten van de Hogeschool Leiden bedanken die mij de afgelopen vier jaar les hebben gegeven. Zonder deze lessen was ik niet in staat om deze scriptie te maken. Daarnaast wil ik het bedrijf en alle medewerkers van DDi bedanken voor de ondersteuning en feedback tijdens mijn onderzoek. Ten slotte gaat mijn dank uit naar alle respondenten, die hebben deel genomen aan mijn onderzoek. Door de vaak snelle reacties van deze respondenten op mijn uitnodigingen, is het mij gelukt om in een relatieve korte tijd het onderzoek af te ronden.



Jeroen Witteman

# Inhoudsopgave


1. Inleiding 7
   1.1 Opdrachtgever 7
   1.2 Opdrachtnemer 7
   1.3 Opbouw onderzoek 7

2. Probleemformulering 8
   2.1 Aanleiding 8
   2.2 Doelstelling 8
   2.3 Probleemstelling 8
   2.4 Deelvragen 8
   2.5 Onderzoeksverantwoording 9
      2.5.1 Onderzoeksdoelgroep 9
      2.5.2 Methode van onderzoek 9
      2.5.3 Werving en selectie van respondenten 10

3. Theoretisch kader 11
   3.1 Theorie 11
      3.1.1 Begripsbepaling 11
      3.1.2 Literatuurreview 12
   3.2 Conceptueel model 17
   3.3 Hypotheses 18

4. Interne analyse 19
   4.1 Algemeen 19
   4.2 Productportfolio DDi 19
   4.3 Branches waarin het bedrijf actief is 19
   4.4 Waarde discipline DDi 20
   4.5 Conclusie interne analyse 20

5. Deskresearch 21
   5.1 Omvang van de branches 21
   5.2 Relevante ontwikkelingen op het gebied van digitaliseren van documentstromen 22
   5.3 Conclusie deskresearch 22

6. Vooronderzoek 23
   6.1 Conclusie vooronderzoek advocatuur 23
   6.2 Conclusie vooronderzoek bewindvoering 23
   6.3 Conclusie vooronderzoek notariaat 23
   6.4 Conclusie vooronderzoek 23

7. Diepteonderzoek 24
   7.1 Kwalitatief diepteonderzoek advocatuur 24
      7.1.1 Resultaten interviews 24
         7.1.1.1 Algemeen 24
         7.1.1.2 Dossiervorming 24

7.1.1.3 Inkomende informatiestromen 25
7.1.1.4 KEI 26
7.1.1.5 Aankoop van software 26
7.1.1.6 Software 26
7.1.2 Conclusie interviews advocatuur 27
7.2 Kwalitatief diepteonderzoek bewindvoering 28
7.2.1 Resultaten interviews 28
7.2.1.1 Algemeen 28
7.2.1.2 Postblokkade 28
7.2.1.3 Dossiervorming 29
7.2.1.4 KEI 29
7.2.1.5 Software 29
7.2.1.6 Aankoop van software 29
7.2.2 Conclusie interviews bewindvoering 30
7.3 Kwantitatief diepteonderzoek advocatuur 31
7.3.1 Resultaten enquêtes 31
7.3.1.1 Algemeen 31
7.3.1.2 Dossiervorming 32
7.3.1.3 Software 32
7.3.1.4 DMS 34
7.3.1.5 Open vragen DMS 35
7.3.2 Conclusie kwantitatief onderzoek 37

8. Conclusies onderzoek 39
8.1 Conclusies deelvragen 39
8.2 Toetsing hypotheses 43
8.3 Conclusie centrale vraag 44

9. Aanbevelingen 45
9.1 Aanbeveling branche advocatuur 45
9.2 Aanbeveling branche bewindvoering 45
9.3 Aanbeveling branche notariaat 45

10. Implementatie 47
10.1 Implementatie/conceptuele model 47
10.2 Waarde propositie advocatuur 47
10.3 Waarde propositie bewindvoering 48
10.4 Conclusie implementatie 49

Literatuurlijst 50
Bijlagen 51

# 1. Inleiding

*In dit hoofdstuk worden de opdrachtgever en opdrachtnemer geïntroduceerd alsmede de opbouw van het onderzoek beschreven.*

*1.1 Opdrachtgever*
De opdrachtgever van dit onderzoek is het bedrijf DDi. Dit bedrijf is gespecialiseerd in data en document management software (DMS). Het bedrijf bestaat al ruim 20 jaar en is uitgegroeid tot een onderneming met een kleine 30 medewerkers. Het bedrijf wil zijn groei blijven continueren en is daardoor op zoek naar nieuwe afzetmarkten. Dit is de reden geweest dat het bedrijf opdracht heeft gegeven voor dit onderzoek.

*1.2 Opdrachtnemer*
Dit onderzoek is uitgevoerd door Jeroen Witteman. Hij is een student aan de Hogeschool Leiden en zit in zijn vierde jaar van zijn opleiding Commerciële Economie. Dit onderzoek is het eindproduct van zijn opleiding. Omdat hij affiniteit heeft met IT en automatiseringsoplossing heeft hij gekozen om zijn afstudeeronderzoek te doen bij het bedrijf DDi.

*1.3 Opbouw onderzoek*
Om een goed beeld te geven van de opbouw van het onderzoek volgt in deze paragraaf een beschrijving van de verschillende hoofdstukken van het onderzoek.

In hoofdstuk twee komt de probleemformulering aan bod. In dit hoofdstuk wordt de aanleiding van het onderzoek beschreven, alsmede de doelstelling, probleemstelling, deelvragen en de onderzoeksverantwoording.

In hoofdstuk drie wordt het theoretisch kader behandeld. In dit hoofdstuk worden begrippen verklaard, de toegepaste theorieën besproken en de hypotheses opgesteld.

In hoofdstuk vier wordt de interne analyse beschreven. In dit hoofdstuk wordt de productportfolio beschreven van de opdrachtgever. Ten slotte wordt beschreven hoe het bedrijf op dit moment de verschillende markten bewerkt.

In hoofdstuk vijf komt het deskresearch aan bod. In dit hoofdstuk worden alle bevindingen behandeld, die zijn gevonden tijdens het deskresearch.

In hoofdstuk zes wordt het vooronderzoek behandeld. In dit hoofdstuk wordt een samenvatting gegeven van het volledige vooronderzoek dat gedaan is voor de branches advocatuur, bewindvoering en notariaat.

In hoofdstuk zeven wordt het diepteonderzoek beschreven. In dit hoofdstuk komen alle bevindingen naar voren die opgedaan zijn tijdens het kwalitatieve en kwantitatieve onderzoek.

In de hoofdstukken acht, negen en tien worden ten slotte de conclusie, aanbevelingen en implementatie van dit onderzoek beschreven.

# 2. Probleemformulering

*In dit hoofdstuk wordt de probleemformulering van het onderzoek beschreven. Beschreven wordt wat de aanleiding is geweest van het onderzoek, de probleemstelling, de doelstelling en ten slotte een beschrijving van de onderzoeksdoelgroep.*

*2.1 Aanleiding*
In gesprekken met de opdrachtgever is de aanleiding van het onderzoek helder geworden. Het bedrijf heeft al jarenlang zijn focus op de branches zorg, onderwijs en financiële dienstverlening. Met veel succes in het verleden. Het bedrijf merkt echter dat de vraag binnen deze branches begint af te nemen doordat deze markten verzadigd beginnen te raken. Om de groei te continueren is de organisatie op zoek naar nieuwe afzetmarkten. Dit is de aanleiding geweest van het onderzoek.

*2.2 Doelstelling*
De doelstelling van het onderzoek is als volgt:

*''Het aanleveren van een sales adviesrapport aan DDi op 26 mei 2015 met daarin een advies over of en zo ja hoe het bedrijf zich moet richten op de doelgroepen advocaten, bewindvoerders en notarissen met hun bestaande documentmanagementsysteem.''*

*2.3 Probleemstelling*
De probleemstelling is een ander woord voor de centrale vraag. In het onderzoek staat de volgende vraag centraal:

*''Is er behoefte voor het digitaliseren van documentstromen binnen de branches advocatuur, bewindvoering en notariaat. Indien dit het geval is hoe ziet deze behoefte voor het digitaliseren van documentstromen er dan uit en hoe groot is deze behoefte?''*

*2.4 Deelvragen*
Om de centrale vraag te beantwoorden zijn onderstaande deelvragen opgesteld.

*Interne analyse*
1. Hoe ziet de productportfolio van DDi eruit?
2. Op welke branches richt DDi zich en hoe bewerken ze deze branches?

*Deskresearch*
3. Wat is de omvang en de potentie van de branches advocatuur, bewindvoering en notariaat?
4. Zijn er relevante ontwikkelingen op het gebied van digitaliseren van documentstromen binnen de branches advocatuur, bewindvoering en notariaat?
5. Wat houdt het programma KEI in voor de branches advocatuur, bewindvoering en notariaat?

*Kwalitatief en kwantitatief onderzoek*
*6.* Zijn de branches advocatuur, bewindvoering en notariaat interessant genoeg om, op basis van het vooronderzoek, verder te onderzoeken naar behoefte voor een DMS?
*7.* Welke pijnpunten ervaren de branches advocatuur en bewindvoering op het gebied van document management?
8. Kan een DMS deze pijnpunten wegnemen?

9. Wat levert het kantoren binnen de branches advocatuur en bewindvoering op als ze een DMS aanschaffen?
10. Is er behoefte binnen de branches advocatuur en bewindvoering voor een DMS. Zo ja, hoe ziet deze behoefte eruit?
11. Wie worden er betrokken bij de oriëntatiefase voor nieuwe software binnen de branches advocatuur en bewindvoering?
12.Wie is de DMU binnen de branches advocatuur en bewindvoering?
13. Sluit de waarde strategie die DDi hanteert aan bij de wens van de branches advocatuur en bewindvoering?
14. Wat is de totale potentie voor DDi in de branches advocatuur en bewindvoering?

### *2.5 Onderzoeksverantwoording*

Om het onderzoek te verantwoorden wordt hieronder in het kort de onderzoeksverantwoording beschreven. De onderzoeksverantwoording bestaat uit de onderzoeksdoelgroep, methode van onderzoek en werving en selectie van respondenten. Hieronder volgt een verkorte versie, de gehele onderzoeksverantwoording is terug te vinden in bijlage 1. Dit is inclusief logboek en een schematisch overzicht van het onderzoek.

#### *2.5.1 Onderzoeksdoelgroep*

In dit onderzoek staan drie branches centraal; advocatuur, bewindvoering en notariaat. Deze branches zijn aan de hand van onderling overleg tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer geselecteerd. Dit omdat er een vermoeden is dat er behoefte bestaat voor de producten van de opdrachtgever binnen deze branches.

De branche bewindvoering is geselecteerd, omdat de opdrachtgever al enige gesprekken heeft gevoerd binnen deze branche. De branches advocatuur en notariaat zijn geselecteerd, omdat de opdrachtnemer het vermoeden heeft dat er vraag is naar document management systemen binnen deze branches. Dit vermoeden is gebaseerd op acquisitie ervaring binnen deze branches.

Aan de hand van het vooronderzoek is besloten de branche notariaat niet verder te onderzoeken. Dit omdat deze branche erg conservatief is en digitalisering niet speelt. De branches advocatuur en bewindvoering zijn wel verder onderzocht omdat hier een behoefte bestaat voor het digitaliseren van documentstormen. Het kwantitatieve onderzoek is daarnaast alleen uitgevoerd onder de branche advocatuur. Hiervoor is besloten omdat de pijnpunten in de branche bewindvoering in het kwalitatieve onderzoek duidelijk naar boven is gekomen. Daardoor is er niet gekozen om dit verder te toetsen in het kwantitatieve onderzoek. In de branche advocatuur is dit wel gedaan om te onderzoeken of de behoefte afhankelijk is van de grootte van een advocatenkantoor.

#### *2.5.2 Methode van onderzoek*

Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van de onderzoeksmethoden deskresearch, kwalitatief en kwantitatief onderzoek. Hieronder volgt een beschrijving van hoe het onderzoek is uitgevoerd.

De methode deskresearch is gebruikt om onderzoek te doen naar de bestaande informatie over de branches advocatuur, bewindvoering en notariaat. Tevens is deze methode gebruikt voor input voor het vooronderzoek. In totaal zijn er twee weken besteed aan deskresearch.

De methode kwalitatief onderzoek is gebruikt in het vooronderzoek en het diepteonderzoek. Deze methode is gericht op het verkrijgen van diepgaande en gedetailleerde informatie. Waardoor het zeer

geschikt is om de behoeften van de doelgroepen in kaart te brengen. Om in een zo een kort mogelijke tijd veel respondenten te kunnen interviewen, is het vooronderzoek telefonisch afgenomen. In de vorm van telefonische één-op-één interviews. De gemiddelde duur van deze interviews bedroeg ongeveer twaalf minuten. In het diepteonderzoek zijn de kwalitatieve interviews telefonisch en op locatie afgenomen. Er is expliciet gekozen om een aantal interviews op locatie af te nemen om op deze manier een beter beeld te krijgen van de werkprocessen van de doelgroepen. De gemiddelde duur van de interviews in het diepteonderzoek bedroeg ongeveer twintig minuten. Voor de verwerking van de interviews is er genotuleerd of er is een audiofragment opgenomen. In totaal zijn er acht weken besteed aan het kwalitatieve onderzoek.

Daarnaast is er in het diepteonderzoek ook gebruik gemaakt van de methode kwantitatief onderzoek. Op basis van de bevindingen die naar voren zijn gekomen in het kwalitatieve onderzoek, heeft het kwantitatieve onderzoek vorm gekregen. Het onderzoek is afgenomen in de vorm van een online enquête met het programma Parantion. In totaal heeft de enquête zes weken opengestaan en is er eenmaal een herinnering gestuurd.

*2.5.3 Werving en selectie van respondenten*

In totaal zijn er 32 respondenten geïnterviewd voor het kwalitatieve onderzoek. Het vooronderzoek bestond uit 18 interviews evenredig verdeeld over de drie branches advocatuur, bewindvoering en notariaat. Het diepteonderzoek bestond uit 7 interviews binnen de branche advocatuur en 7 binnen de branche bewindvoering. Bij het uitnodigen van respondenten voor een interview is rekening gehouden met twee criteria. Enerzijds de functie van de respondent (advocaat, advocaat-partner, kandidaat-notaris, notaris, bewindvoerder of kantoordirecteur). Anderzijds het kennisniveau van de respondent over de onderwerpen (redelijke kennis van dossiervorming binnen het kantoor). Bij alle interviews zijn deze criteria gehandhaafd. Alle respondenten hebben vrijwillig deelgenomen aan het onderzoek en met alle respondenten is afgesproken de gegevens anoniem te verwerken. In bijlage 2 is een schematisch overzicht te vinden van de afgenomen interviews.

Naast het kwalitatieve onderzoek is er ook een kwantitatief onderzoek gehouden. Dit onderzoek is gehouden binnen de branche advocatuur. Aan de hand van een aangekochte lijst via het data- en risicomanagement bedrijf Focum zijn in totaal 356 advocatenkantoren geselecteerd voor een online enquête. Deze lijst is samengesteld op basis van één criterium, namelijk dat het kantoor 10 of meer medewerkers heeft. Hiervoor is gekozen omdat de aanschaf van een DMS gepaard gaat met een flinke investering, hierdoor zijn kleinere kantoren niet interessant om te onderzoeken. De enquête is uitgestuurd naar een advocaat-partner of kantoordirecteur binnen deze 356 advocatenkantoren. In totaal hebben 94 respondenten de enquête ingevuld. Daarnaast hebben 7 respondenten de enquête deels ingevuld, 7 respondenten zijn niet uitgenodigd doordat er een verkeerd e-mail adres is gebruikt en 248 respondenten hebben de enquête niet ingevuld.

# 3. Theoretisch kader

*In dit hoofdstuk wordt de relevante literatuur beschreven die betrekking heeft op de probleemformulering zoals beschreven in het vorige hoofdstuk. Allereerst worden begrippen, die centraal staan in dit onderzoek, nader verklaard aan de hand van literatuur. Daarna wordt er gekeken naar toepasbare theorieën die kunnen helpen bij het beantwoorden van de centrale vraag van het onderzoek. Aan de hand van een literatuurreview wordt de product-markt matrix van Ansoff (1957), de groeistrategieën van McKinsey (2000) en het value proposition canvas model van Osterwalder (2014) uitgelegd. Ten slotte wordt er een keuze gemaakt voor één centrale theorie in het onderzoek, gevolg door hypotheses.*

*3.1 Theorie*

Allereerst worden de begrippen die centraal staan in het onderzoek nader uitgelegd, gevolgd door de literatuurreview.

*3.1.1 Begripsbepaling*

In het onderzoek staan de volgende begrippen centraal:

1. Groeistrategie
2. Behoefte
3. Advocaat
4. Bewindvoerder
5. Notaris

*Groeistrategie*

Om een eenduidig beeld te schetsen van het begrip groeistrategie wordt er gekeken naar de definitie vanuit bestaande literatuur. In het Kramers nieuw woordenboek Nederlands (Coenders, 1990) wordt groeistrategie beschreven als ''toenemen in omvang door beleid''.

In het groot woordenboek van de Nederlandse taal (Van Dale, 2010) wordt groeistrategie als volgt omschreven: ''het toenemen in grootte door beleid, plan volgens welk men te werk gaat''.

Beide definities komen overeen. In het onderzoek wordt gekozen voor Van Dale (2010) omdat deze bron het meest recent is.

*Behoefte*

Naast het begrip groeistrategie wordt er gekeken naar de definitie van het begrip behoefte vanuit bestaande literatuur. In het groot woordenboek van de Nederlandse taal (Van Dale, 2010) wordt behoefte als volgt omschreven: ''Bewust gemis van iets dat niet of zeer bezwaarlijk ontbeerd kan worden; verlangen daarnaar''.

In het boek Principes van Marketing (Kotler, 2008) wordt behoefte als volgt omschreven: ''Het idee van een individu dat het hem aan iets ontbreekt''.

De definitie die in dit onderzoek wordt aangehouden is de definitie van Kotler (2008), het idee van een individu dat het hem aan iets ontbreekt. Hiervoor is gekozen omdat Kotler een expert is op het gebied van marketing.

Advocaat
Een van de doelgroepen die centraal staat in dit onderzoek is de advocaat. Dit is de reden geweest om dit beroep nader te verklaren vanuit bestaande literatuur. In het groot woordenboek van de Nederlandse taal (Van Dale, 2010) wordt een advocaat als volgt omschreven: *''Een jurist die er zijn beroep van maakt personen of partijen te verdedigen voor de rechter''*.

In het Kramers nieuw woordenboek Nederlands (Coenders, 1990) wordt een advocaat beschreven als *''Raadsman in juridische zaken die zijn cliënt bijstaat in een proces, maar ook daarbuiten met zijn kennis van het recht van nut kan zijn''*.

In het onderzoek wordt de definitie van het Kramers nieuw woordenboek Nederlands (Coenders, 1990) gekozen. Omdat deze definitie uitgebreider is dan Van Dale (2010).

Bewindvoerder
Een andere doelgroep die centraal staat in dit onderzoek is de bewindvoerder. Dit beroep wordt nader verklaard vanuit bestaande literatuur. In het groot woordenboek van de Nederlandse taal (Van Dale, 2010) wordt een bewindvoerder als volgt omgeschreven: *''Persoon die de financiële belangen behartigt van iemand die dat zelf (tijdelijk) niet kan of mag''*.

In het Kramers nieuw woordenboek Nederlands (Coenders, 1990) wordt een bewindvoerder omschreven als *''Beheerder''*.

In het onderzoek wordt de definitie Van Dale (2010) gekozen. Omdat deze definitie uitgebreider is dan in het Kramers nieuw woordenboek Nederlands (Coenders, 1990).

Notaris
De laatste doelgroep die centraal staat in dit onderzoek is de notaris. Dit beroep wordt nader verklaard vanuit bestaande literatuur. In het groot woordenboek van de Nederlandse taal (Van Dale, 2010) wordt een notaris omschreven als: *''jurist, bevoegd tot het opmaken en bekrachtigen van authentieke akten''*.

In het Kramers nieuw woordenboek Nederlands (Coenders, 1990) wordt een notaris als volgt omgeschreven: *''Openbaar ambtenaar, bevoegd om authentieke akten te verlijden, in bewaring te houden en er afschriften van te maken''*.

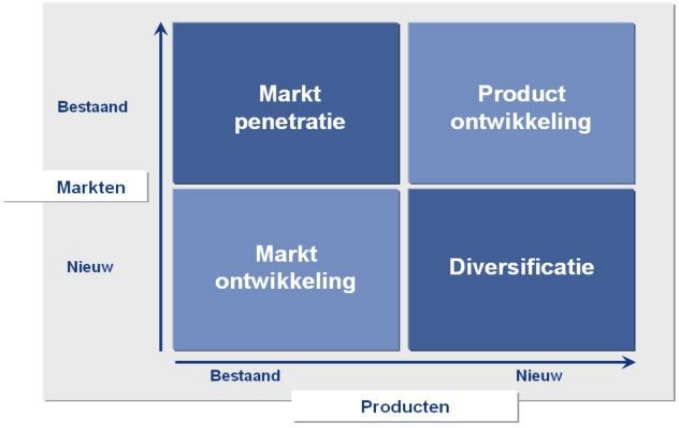
In het onderzoek wordt de definitie van het Kramers nieuw woordenboek Nederlands (Coenders, 1990) gekozen. Omdat deze definitie completer is dan Van Dale (2010).

### *3.1.2 Literatuurreview*
In de literatuurreview wordt de gevonden literatuur besproken die betrekking hebben op de onderwerpen groeistrategieën en behoefte onderzoek.

*Groeistrategieën*
Het onderzoek gaat over het betreden van nieuwe markten met bestaande producten. Dit is een specifieke groeistrategie. In deze literatuurreview wordt er gekeken naar bestaande literatuur over groeistrategieën, om zo te begrijpen wat het betreden van nieuwe markten met bestaande producten inhoudt. In deze literatuurreview worden de Ansoff product-marktmatrix (Ansoff, 1957) en de

McKinsey groeistrategieën (Baghai, Coley, & White, 2000) behandeld.

*De Ansoff product-marktmatrix*



Figuur 1: Ansoff matrix(1957)

In 1957 introduceerde Ansoff een strategisch model voor groeistrategieën. De Ansoff product-marktmatrix. Volgens Ansoff (1957) zijn er vier basisgroeistrategieën voor bedrijven. Hij onderscheidt de volgende strategieën:

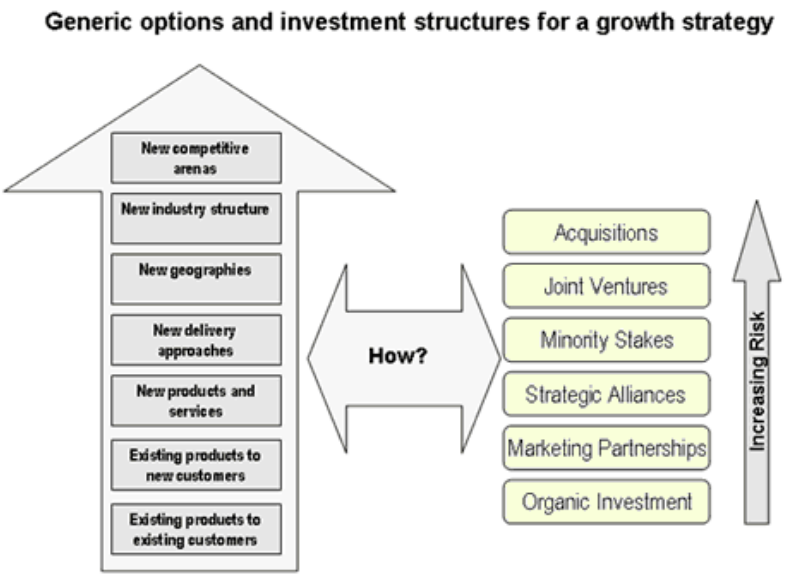
1. Marktpenetratie: Is een groeistrategie waarmee geprobeerd wordt de verkoop te laten stijgen in bestaande afzetmarkten met bestaande producten. Dit kan door meer te verkopen aan bestaande klanten of nieuwe klanten te zoeken in bestaande markten.
2. Productontwikkeling: Is een groeistrategie waarbij nieuwe producten worden afgezet op bestaande markten.
3. Diversificatie: Is een groeistrategie waarbij nieuwe producten afgezet worden op nieuwe markten. Voor een organisatie gaat deze strategie gepaard met veel veranderingen en kosten.
4. Marktontwikkeling: De laatste van de vier groeistrategieën is marktontwikkeling. Dit is een groeistrategie waarbij bestaande producten afgezet worden op nieuwe markten. Vaak worden de bestaande producten enigszins aangepast aan de wensen van de betreffende nieuwe markten.

Volgens Ansoff (1957) komt het vaak voor dat bedrijven diverse groeistrategieën hanteren tegelijkertijd. Hij zegt dat als bedrijven gelijktijdig de groeistrategieën marktpenetratie, productontwikkeling en marktontwikkeling hanteren dit vaak een teken is van een goed geleid bedrijf. Hij zegt dat dit erg belangrijk kan zijn om te overleven in de concurrentiestrijd. Diversificatie is volgens Ansoff heel anders dan de andere groeistrategieën. Als een bedrijf deze strategie hanteert, gaat dit vaak gepaard met veel organisatorische veranderingen en kosten. Uit onderzoek van Ansoff is naar voren gekomen wat de voornaamste redenen zijn om diversificatie te hanteren als groeistrategie. Bedrijven gebruiken deze strategie onder andere ter compensatie van technologische afwezigheid, om risico's te spreiden en om gebruik te maken van overtollige productiecapaciteit, aldus Ansoff. Hij zegt dat wanneer bedrijven diversificatie overwegen als groeistrategie zij met alle aandacht hun toekomstige groeiperspectief dienen te analyseren. Ze dienen te denken aan de strategieën marktpenetratie, marktontwikkeling en productontwikkeling als onderdeel van hun productstrategie en dienen zich af te vragen of hierbij diversificatie essentieel is.

*Toepasbaarheid model*
De Ansoff product-matrix geeft een goed beeld van de mogelijkheden die een organisatie heeft om te

groeien. Voor dit onderzoek zijn deze mogelijkheden minder relevant, omdat het onderzoek gebaseerd is op marktontwikkeling. De toepasbaarheid van dit model is dat het een goed beeld geeft van hoe dit onderzoek geclassificeerd kan worden, namelijk als marktontwikkeling. Tevens geeft Kotler (1957) aan dat je goed moet kijken naar de wensen en behoefte binnen deze nieuwe markten.

*De Groeistrategieën van McKinsey*




Figuur 2: McKinsey groeistrategieën (2000)

In 2000 publiceerde Mehrdad Baghai, Stephen Coley en David White van het bedrijf McKinsey het boek ''The Alchemy of Growth: Practical Insights for Building the Enduring Enterprise''. Volgens Mehrdad Baghai, Stephen Coley en David White (2000) zijn er zeven mogelijke groeistrategieën. Zij onderscheiden de volgende strategieën:

1. Verkopen van bestaande producten aan bestaande klanten: Het verhogen van verkopen bij bestaande klanten.
2. Verkopen van bestaande producten aan nieuwe afnemers**:** Het verkopen van bestaande producten aan nieuwe afnemers.
3. Creëren van nieuwe producten en services: Het ontwikkelen van nieuwe producten en diensten.
4. Ontwikkelen van een nieuwe logistieke benadering: Hierbij ligt de focus op het gebruiken van nieuwe distributiekanalen, als een mogelijke bron van groei.
5. Toetreden tot nieuwe geografische gebieden: Binnen deze strategie ligt de focus op het uitbreiden van je business in nieuwe geografische gebieden.
6. Het toepassen van nieuwe industriële structuren: Binnen deze strategie staat samenwerken en overnemen van concurrenten centraal, om op deze wijze te groeien.
7. Het verkennen van nieuwe competitieve arena's: Deze strategie is ongeveer gelijk aan het betreden aan diversificatie (het betreden van nieuwe markten met nieuwe producten).

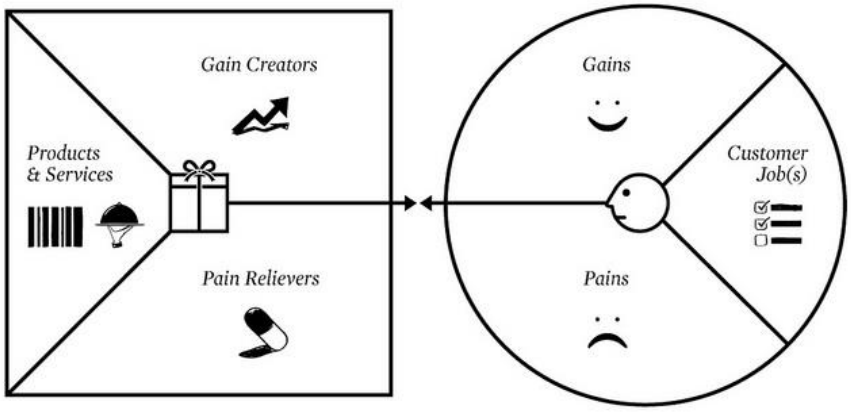
Deze groeistrategieën kunnen volgens Mehrdad Baghai, Stephen Coley en David white (2000) op zes verschillende manieren gerealiseerd worden. Dit kan door bedrijfsinvesteringen, marketing partnerships, strategische allianties, minderheidsaandelen, joint ventures en overnames. Doordat

deze methodes gepaard gaan met risico is het verstandig om weloverwogen voor een strategie te kiezen.

*Toepasbaarheid model*
De Groeistrategieën van McKinsey (Baghai, Coley, & White, 2000) hebben overeenkomsten met de groeistrategieën van Ansoff (1957). Het model van McKinsey is wat uitgebreider dan het model van Ansoff. McKinsey onderscheidt zeven verschillende strategieën waar Ansoff er vier onderscheidt. Naast het benoemen van groeistrategieën geeft het model ook een aantal mogelijkheden voor het uitvoeren van deze strategieën. Dit is de aanvulling van het model op de groeistrategieën van Ansoff. In dit onderzoek geldt dit model alleen om aan te geven wat marktontwikkeling inhoudt.

***Behoefteonderzoek***
Het onderzoek gaat over het betreden van nieuwe markten met bestaande producten. Om te bekijken of er behoefte is voor deze bestaande producten is een behoefteonderzoek noodzakelijk. In deze literatuurreview wordt het value proposition canvas model behandeld (Osterwalder, 2014).

*Het Value Proposition Canvas Model*




Figuur 3: Value Proposition Canvas model

Een model dat inzicht geeft in de verwachte vraag naar een product of dienst is het value proposition canvas model (Osterwalder, 2014). Dit model is ontwikkeld door Alexander Osterwalder en heeft betrekking op de bouwstenen ''value proposition'' en ''customer segments'' van het business model canvas (Osterwalder, 2010). Volgens Osterwalder is dit model te gebruiken om een optimale fit te krijgen tussen productaanbod en de vraag vanuit een doelgroep. Het model bestaat uit een rechterzijde (behoefte vanuit klant oogpunt) en een linkerzijde (product aanbod).

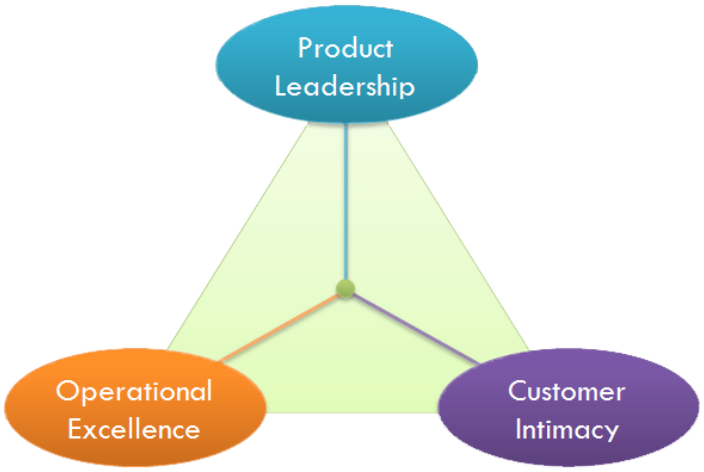
De rechterzijde van het model bestaat uit drie delen, namelijk customer jobs, customer gains en customer pains. Customer jobs betekent in dit model het probleem dat de doelgroep probeert op te lossen door het gebruik van een product/dienst. Dit kan betrekking hebben op een functionele, emotionele of sociale oplossing. Customer gains staat voor de voordelen die de klant ervaart bij een product of dienst. Dit kan onder andere betrekking hebben op toenemen van status, betere kwaliteit of lagere kosten. Customer pains zijn kosten, investeringen of negatieve emoties die vanuit klant perspectief nodig zijn om een product of dienst te gebruiken.

De linkerzijde van het model bestaat ook uit drie delen namelijk product en services, gain creators en pain relievers. Product en services zijn de producten of diensten die helpen de customer jobs uit te

voeren. Daarnaast geven de pain relievers een beeld van hoe het aanbod van een organisatie de ''zogenoemde pijn'' kan verlichten of volledig laat wegnemen. Ten slotte staan aan de linkerzijde de gain creators. Dit is de toegevoegde waarde die een product of dienst heeft voor de klant.

*Toepasbaarheid model*
Het Value Proposition Canvas model (Osterwalder, 2014) is een model dat goed bruikbaar is om een waarde propositie te formuleren voor een product of dienst. Het model is te gebruiken om een optimale fit te krijgen tussen product aanbod en de vraag vanuit een doelgroep. In dit onderzoek wordt het model gebruikt voor het formuleren van een waarde propositie. Voor de nieuwe markten die behoefte hebben aan de diensten van de opdrachtgever van het onderzoek. Tevens wordt de rechterzijde van het model, de behoefte uit klantoogpunt, gebruikt als input voor het behoefteonderzoek. In deze zijde staan drie begrippen centraal, de pijnpunten, de winstpunten en de taak die iemand verricht. Tijdens het behoefteonderzoek worden deze drie begrippen centraal gezet om zo te onderzoeken of er behoefte is voor de diensten van de opdrachtgever.

*De waarde strategieën van Treacy en Wiersema*




figuur 4: Waarde strategieën van Treacy en Wiersema

In 1993 introduceerde Treacy en Wiersema een strategisch model die bedrijven kunnen gebruiken om meer waarde te creëren voor hun klanten.

In het verleden beoordeelde klanten de waarde van een product op basis van een combinatie van kwaliteit en prijs. Tegenwoordig beoordelen klanten de waarde van een product op veel meer aspecten zoals onder andere aankoopgemak, after-sale service en betrouwbaarheid. Uit onderzoek van Treacy en Wiersema (1993) is gebleken dat bedrijven die het afgelopen decennia een top positie hebben gekregen in hun branche, dit gerealiseerd hebben door hun bedrijfsfocus te vernauwen in plaats van te vergroten. Deze bedrijven hebben zich gefocust om superieure waarde te leveren in een van de drie waarde disciplines die Treacy en Wiersema onderscheiden. Om superieure waarde te leveren moet een bedrijf volgens hen excelleren in een van deze waarde strategieën en de andere waarde disciplines dienen op een gemiddeld niveau te zijn. Treacy en Wiersema (1993) onderscheiden de volgende drie waarde disciplines:

1. Operational excellence: Is een strategie waarbij de focus ligt op productie en distributie. Met als

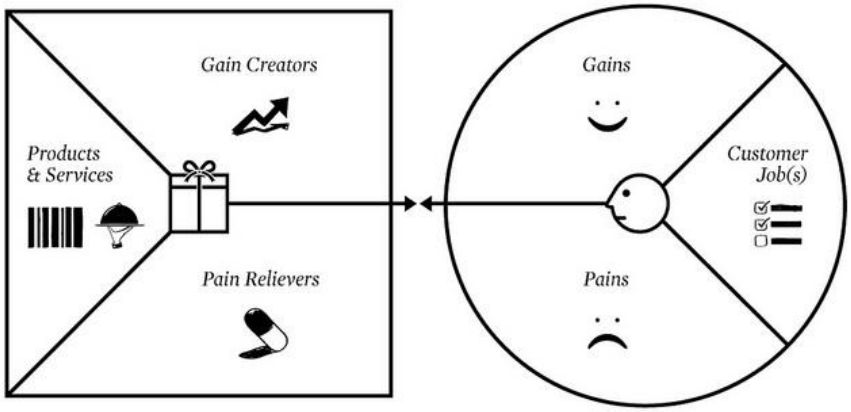
doel om leidend te zijn in de markt op het gebied van prijs en aankoopgemak. Bedrijven die deze strategie hanteren zijn continue op zoek naar mogelijkheden om de overhead kosten, het aantal productiestappen en de transactiekosten te verminderen. Daarnaast zijn deze bedrijven continue bezig om bedrijfsprocessen te verbeteren op het gebied van functionele en organisatorische vlakken.
2. Product leadership: Is een strategie waarbij bedrijven ernaar streven om continue onderscheidende en state of the art producten of diensten te leveren. Deze bedrijven worden op drie verschillende manieren uitgedaagd. Ten eerste moeten ze erg creatief zijn. Ten tweede moeten zij hun creatieve ideeën snel commercieel maken. Ten slotte moeten ze meedogenloos blijven door ontwikkelen op bestaande producten.
3. Customer intimacy: Is een strategie waarbij de klant en maatwerk voor de klant centraal staat. De focus bij deze strategie moet liggen op de lange termijn. Volgens Treacy en Wiersema (1993) moet je kijken naar de lifetime value van een bedrijf en niet kijken naar de eenmalige aanschaf. Daarom is het ook erg belangrijk om elke klant te leveren wat hij ook echt wil.

Indien een bedrijf een leider wil zijn in zijn industrie is het volgens Treacy en Wiersema (1993) benodigd om een waarde discipline te kiezen op basis van eigen capaciteiten en cultuur alsmede de sterke punten van je concurrentie. De grootste uitdaging hiervan is om continue een focus te houden op de gekozen waarde discipline.

*Toepasbaarheid model*
Het model van Treacy en Wiersema (1993) is een strategisch model dat bedrijven kunnen gebruiken om meer waarde te creëren voor klanten. Een waarde discipline heeft betrekking op de hele organisatie. De waarde discipline van de opdrachtgever staat in het onderzoek al vast en wordt behandeld in de interne analyse. Dit model wordt in het onderzoek gebruikt om te toetsen of de huidige waarde discipline past bij de behoefte van de doelgroep.

*3.2 Conceptueel model*
Uit de bestudeerde literatuur blijkt dat het value proposition canvas model (Osterwalder, 2014) het beste aansluit om te helpen bij het beantwoorden van de probleemstelling. Dit komt omdat het model zowel te gebruiken valt voor behoefteonderzoek als het formuleren van een waarde propositie. Tevens wordt het model van Treacy en Wiersema (1993) gebruikt om te toetsen of de waarde discipline van de opdrachtgever past bij de behoefte van de doelgroep.

De product markt-matrix (Ansoff, 1957) en de groeistrategieën van McKinsey (Baghai, Coley & Whit, 2000) staan niet centraal in dit onderzoek. Deze modellen worden alleen gebruikt om het betreden van nieuwe markten met bestaande producten beter te begrijpen en andere groeistrategieën te benoemen. Deze modellen worden niet toegepast in het verdere onderzoek.




Figuur 5: Het conceptuele model

Het Value Proposition Canvas model (Osterwalder, 2014) geldt als het conceptueel model in het onderzoek. Hiervoor is gekozen omdat het begrip behoefte centraal staat in het onderzoek. Het is de bedoeling dat in eerste instantie het rechter gedeelte (klant behoefte) van het model wordt ingevuld. Op basis van het rechtergedeelte wordt daarna het linker gedeelte (product aanbod) ingevuld.
Aan de hand van kwalitatief en kwantitatief onderzoek wordt de behoefte gepeild binnen de branches advocatuur, notariaat en bewindvoering. Het rechter gedeelte van het Value Proposition Canvas model (Osterwalder, 2014) wordt gebruikt als input voor de vragen die gesteld gaan worden tijdens het kwalitatief en kwantitatief onderzoek. Indien uit dit onderzoek blijkt dat er behoefte bestaat voor het digitaliseren van documentstromen dan wordt het linker gedeelte van het model gebruikt om een waarde propositie te formuleren.

*3.3 Hypotheses*

Bij de start van dit onderzoek naar de behoefte van de drie branches zijn een aantal verwachtingen geformuleerd. Deze verwachtingen zijn gebaseerd op eerdere ervaringen binnen deze doelgroepen van zowel de opdrachtgever als de opdrachtnemer.

Deze verwachtingen zijn aannames en dienen daardoor getoetst te worden aan de hand van praktijkonderzoek. De volgende hypotheses zijn geformuleerd:

*Hypothese 1*: *''De waarde strategie van DDi sluit aan bij de wens van de branche advocatuur''*

*Hypothese 2: ''De waarde strategie van DDi sluit aan bij de wens van de branche bewindvoering''*

*Hypothese 3: ''20 procent of meer van de branche advocatuur heeft behoefte aan een DMS''*

*Hypothese 4: ''20 procent of meer van de branche bewindvoering heeft behoefte aan een DMS''*

# 4. Interne Analyse

*In dit hoofdstuk wordt de interne analyse van het bedrijf DDi beschreven. De interne analyse bestaat uit de productportfolio, branches waarin het bedrijf actief is, de benaderingswijze van deze branches en de waarde discipline van het bedrijf. Alle informatie is afkomstig van de website van het bedrijf en interne gesprekken.*

*4.1 Algemeen*
DDi is een softwarebedrijf gevestigd in Hoofddorp. Het bedrijf is opgericht in 1993 en is gespecialiseerd in data en document management software. In de ruim 20 jaar dat het bedrijf bestaat is het uitgegroeid tot een onderneming met ongeveer 30 medewerkers. Met een jaarlijkse omzet van ongeveer 3.000.000 euro.

*4.2 Productportfolio DDi*
DDi is een softwarebedrijf gespecialiseerd in data en document management software. Het bedrijf heeft een eigen DMS ontwikkeld. Deze software bieden ze aan, aan de hand van drie verschillende oplossingen: DDi factuurverwerking, DDi digitale postkamer en DDi formulierverwerking. Een uitgebreide beschrijving van deze oplossingen is te vinden in bijlage 3.

*4.3 Branches waarin het bedrijf actief is*
DDi richt zich specifiek op een aantal branches. Dit zijn de branches financiële dienstverlening, zorg, onderwijs en overheid. Binnen deze branches zitten de grootste klanten van het bedrijf.

*Bewerking van deze branches*
Het bedrijf bewerkt deze branches aan de hand van een combinatie van (marketing) instrumenten. De voornaamste instrumenten dat het bedrijf inzet zijn persoonlijke verkoop, online communicatie en direct marketing. Andere instrumenten die worden ingezet zijn beurzen en public relations.

Persoonlijke verkoop is een van de belangrijkste instrumenten van het bedrijf. Persoonlijke verkoop past het bedrijf toe in de vorm van telefonische acquisitie en afspraken op locatie. Dit gebeurt bij zowel nieuwe als bestaande klanten.

Online communicatie is een ander belangrijk instrument dat het bedrijf gebruikt. Het bedrijf heeft een website die recentelijk compleet vernieuwd is. Deze website scoort op de zoekwoorden factuurverwerking, digitale postkamer en formulierverwerking erg goed. Daarnaast worden er met enige regelmaat blogs geplaatst op de website. Naast de website wordt er ook online gecommuniceerd via Twitter, YouTube en LinkedIn.

Direct marketing is het laatste belangrijke instrument dat het bedrijf gebruikt. Om top-of-mind te blijven bij (potentiële) klanten komt het bedrijf maandelijks met een nieuwsbrief. Deze nieuwsbrief is elke maand anders en is afhankelijk van de interne campagne van het bedrijf. De nieuwsbrief wordt gebruikt om ontvangers te informeren en te prikkelen om contact op te nemen.

Naast persoonlijke verkoop, online communicatie en direct marketing maakt het bedrijf in mindere mate ook gebruik van beurzen en public relations. Het bedrijf staat af en toe op beurzen die raakvlakken hebben met de oplossingen die het bedrijf aanbiedt. De beurzen, waar het bedrijf de afgelopen jaren aanwezig is geweest, zijn het factuurcongres en de administrateursdag.

*Conclusie branches en bewerking van deze branches*
DDi richt zich voornamelijk op de branches financiële dienstverlening, zorg, onderwijs en overheid. Deze branches bewerken ze aan de hand van een combinatie van (marketing) instrumenten. De voornaamste instrumenten die het bedrijf hiervoor inzet zijn persoonlijke verkoop, online communicatie en direct marketing. Daarnaast wordt er in mindere mate gebruik gemaakt van de instrumenten beurzen en public relations.

*4.4 Waarde discipline DDi*
Aan de hand van de waarde disciplines van Treacy en Wiersema (1993) wordt in deze interne analyse beschreven in welke discipline het bedrijf uitblinkt. Treacy en Wiersema onderscheiden drie verschillende disciplines: operational excellence, product leadership en customer intimacy. Een beschrijving van deze disciplines is terug te vinden in het theoretisch kader.

DDi blinkt uit in de waarde discipline customer intimacy en product leadership. Het bedrijf vindt de relatie met een klant erg belangrijk. Indien er problemen voorkomen bij een klant probeert het bedrijf dit zo snel mogelijk op te lossen. Elke klant heeft een eigen binnendienst accountmanager. Indien een klant vragen heeft over de geleverde oplossing, zal deze accountmanager er alles aan doen om deze vraag zo snel mogelijk te beantwoorden. Daarnaast levert het bedrijf veel maatwerk oplossingen. Het motto van het bedrijf is ''alles is mogelijk'' dit doordat de software in-huis gemaakt wordt. Op deze wijze probeert het bedrijf de behoefte van de klant optimaal te bevredigen. Een mooi voorbeeld hiervan is het aantal maatwerk-koppelingen dat het bedrijf levert. Op al deze manieren blinkt het bedrijf uit in de waarde discipline customer intimacy. Daarnaast blinkt het bedrijf uit in de waarde discipline product leadership. De producten die het bedrijft levert zijn vooral op de componenten workflow en beveiliging onderscheidend. Het workflow gedeelte van de software is erg uitgebreid en daarnaast erg gebruiksvriendelijk in het ontwerp. Zo gebruiksvriendelijk dat dit door klanten zelf ingesteld kan worden. Daarnaast is de beveiliging erg uitgebreid, zo zijn alle documenten versleuteld en kunnen er medewerkers uitgesloten worden van documentatie.

*4.5 Conclusie interne analyse*
Uit de interne analyse blijkt dat DDi zijn DMS aan de hand van drie verschillende oplossingen aanbiedt: DDi factuurverwerking, DDi digitale postkamer en DDi formulierverwerking. Daarnaast blijkt uit de interne analyse dat het bedrijf voornamelijk actief is in de branches financiële dienstverlening, zorg, onderwijs en overheid. Deze branches bewerken ze aan de hand van een aantal marketinginstrumenten. De voornaamste zijn: persoonlijke verkoop, online communicatie en direct marketing. Ten slotte blijkt dat DDi uitblinkt in de waarde disciplines customer intimacy en product leadership.

# 5. Deskresearch

*In dit hoofdstuk wordt het deskresearch behandeld. Er is voor dit onderzoek deskresearch gedaan om de omvang van de branches advocatuur, bewindvoering en notariaat in kaart te brengen. Daarnaast is er gekeken naar relevante ontwikkelingen op het gebied van digitalisering van documentstromen binnen deze branches.*

## *5.1 Omvang van de branches*

Er is deskresearch gedaan naar het aantal kantoren en medewerkers binnen de branches advocatuur, bewindvoering en notariaat. Met als doel om de omvang van deze branches in kaart te brengen.

*Branche advocatuur*

Het aantal advocaten in Nederland laat een stijgende trend zien in de periode 2010-2014 (Rabobank, 2014). In deze periode is het aantal advocaten toegenomen van 15.938 naar 17.298. Dit is een trend die al jarenlang waarneembaar is. In een kleine veertig jaar is het aantal advocaten in Nederland verzevenvoudigd.

In de periode 2010-2014 is ook een stijgende trend waarneembaar bij het aantal advocatenkantoren (Rabobank, 2014). In deze periode is het aantal kantoren toegenomen van 4.141 naar 4.894. Volgens de Rabobank zijn er 2 tegenstrijdige bewegingen waarneembaar binnen de advocatuur. Enerzijds zorgt specialisatie en internationalisatie voor grootschaligheid. Anderzijds kiezen advocaten van grote kantoren vaker voor een uitdaging bij kleine of middelgrote kantoren. Er is daardoor een grote stijging waarneembaar van het aantal advocatenkantoren met minder dan 20 advocaten.

De Rabobank (2014) verdeeld advocatenkantoren op in 5 verschillende groepen. Dit is gedaan op basis van het aantal werkzame advocaten. In 2014 waren er 2.553 advocatenkantoren met 1 advocaat, 1.693 advocatenkantoren met 2-5 advocaten, 551 advocatenkantoren met 6-20 advocaten, 73 advocatenkantoren met 21-60 advocaten en 24 advocatenkantoren met meer dan 60 advocaten.

*Branche bewindvoering*

Het aantal bewindvoerders laat een dalende trend zien in de periode 2009-2013 (CBS, Raad voor Rechtsbijstand & Bureau Wsnp, 2013). In deze periode is het aantal Wsnp bewindvoerders afgenomen van 799 naar 640. Van deze 640 Wsnp bewindvoerders is 35% advocaat. Er is verder geen informatie beschikbaar over het aantal bewindvoerderskantoren in Nederland.

*Branche notariaat*

Het aantal notarissen laat een dalende trend zien in de periode 2010-2014 (Rabobank, 2014). In deze periode is het aantal notarissen afgenomen van 1.464 naar 1.336. Tevens laat het aantal kandidaat-notarissen ook een dalende trend zien in de periode 2010-2014. In deze periode is het aantal kandidaat-notarissen afgenomen van 1.867 naar 1.631. Volgens de Rabobank neemt het aantal kantoren ook al jaren af. In de periode 2010-2014 is het aantal notariskantoren afgenomen van 825 naar 787.

*Conclusie branches*

De omvang van de verschillende branches zijn erg verschillend. De branche advocatuur heeft een omvang van 17.298 advocaten die werken bij 4.894 advocatenkantoren (Rabobank, 2014). De omvang van deze branche is gestegen over de periode 2010-2014. De branche bewindvoering heeft een

omvang van 640 bewindvoerders (CBS, Raad voor Rechtsbijstand & Bureau Wsnp, 2013). Er is geen informatie beschikbaar over het aantal bewindvoerderskantoren. De omvang van deze branche is gedaald over de periode 2009-2013. De branche notariaat heeft een omvang van 1.336 notarissen en 1.631 kandidaat-notarissen, die werken bij 787 notariskantoren (Rabobank, 2014). De omvang van deze is tevens gedaald over de periode 2010-2014.

*5.2 Relevante ontwikkelingen op het gebied van digitalisering van documentstromen*
Er is deskresearch gedaan naar relevante ontwikkelingen op het gebied van de digitalisering van documentstromen binnen de branches advocatuur, bewindvoering en notariaat. Om op deze manier input te verkrijgen voor het kwalitatieve onderzoek.

Uit het deskresearch is één relevante ontwikkeling naar voren gekomen, welke betrekking heeft op alle drie de branches. Dit is het programma Kwaliteit en Innovatie Rechtspraak, oftewel KEI (Rijksoverheid, 2014). Dit is een programma opgezet door de minister van Veiligheid en Justitie en de Raad voor de rechtspraak. Het doel van dit programma is om de rechtspraak te moderniseren. Het moet aansluiten bij de digitalisering van de samenleving en procedures moeten sneller en eenvoudiger worden. Volgens de Rijksoverheid worden de plannen in het programma KEI uitgewerkt in wet- en regelgeving. De Tweede en Eerste Kamer moeten alle plannen goedkeuren. De nieuwe wetgeving treedt vervolgens stapsgewijs inwerking. De planning is dat het programma KEI in juni 2018 volledig is ingevoerd (de Rechtspraak, 2014).

De branches advocatuur, bewindvoering en notariaat vallen ook onder dit programma. Voor deze branches betekent dit dat de manier van aanleveren van documenten aan de rechtbank drastisch gaat veranderen. Uiterlijk in juni 2018, moet alles digitaal aangeleverd worden (de Rechtspraak, 2014). Het programma KEI wordt meegenomen in het kwalitatieve gedeelte van dit onderzoek. Om op deze manier te ondervinden wat de consequentie is van dit programma voor de branches advocatuur, bewindvoering en notariaat.

*5.3 Conclusie deskresearch*
Uit het deskresearch is naar voren gekomen dat de branche advocatuur vele malen groter is dan de branches bewindvoering en notariaat. Deze branche is ook de enige branche die groeiende is. Daarnaast is er uit het deskresearch een relevante ontwikkeling naar voren gekomen. Dit is het programma Kwaliteit en Innovatie Rechtspraak, oftewel KEI (Rijksoverheid, 2014). De consequentie van dit programma is dat de manier van aanleveren van documenten aan de rechtbank drastisch gaat veranderen. Uiterlijk in juni 2018, moet alles digitaal aangeleverd worden (de Rechtspraak, 2014).

# 6. Vooronderzoek

*Met de opdrachtgever is afgesproken om een vooronderzoek te houden onder de branches advocatuur, bewindvoering en notariaat. Aan de hand van het vooronderzoek is gekeken of er interesse is voor een DMS in deze branches. Indien dit het geval is, worden deze branches meegenomen in het diepte onderzoek. In dit hoofdstuk worden uitsluitend de conclusies per branche behandeld. Het totale vooronderzoek is terug te vinden in bijlage 4. De vragenlijst van het vooronderzoek is terug te vinden in bijlage 5. De gespreksverslagen in bijlage 6.*

*6.1 Conclusie vooronderzoek advocatuur*
Uit het vooronderzoek is gebleken dat de branche advocatuur interessant is om verder te onderzoeken. Binnen de advocatuur wordt er nog veel met papieren dossiers gewerkt. Kantoren zijn hier bewust van en hebben de intentie om dit te digitaliseren. Het programma KEI heeft als consequentie dat documentatie richting de rechtbank digitaal aangeleverd dient te worden. Dit maakt het digitaliseren van documenten urgent. Uit het vooronderzoek is gebleken dat de software pakketten die de respondenten gebruiken de mogelijkheid bieden om dossiers digitaal op te slaan. Deze mogelijkheden zijn echter vaak beperkt. Dit zijn de voornaamste redenen waarom de branche advocatuur interessant is om verder te onderzoeken.

*6.2 Conclusie vooronderzoek bewindvoering*
Uit het vooronderzoek is gebleken dat de branche bewindvoering interessant is om verder te onderzoeken. Binnen deze branche wordt nog veel met papieren dossiers gewerkt. Daarnaast heeft het vooronderzoek bevestigd dat er veel post binnenkomt door de postblokkade in het Wsnp traject. Dit wordt vaak nog handmatig verwerkt. De helft van de respondenten geven aan dat zij het proces van postverwerking in de nabije toekomst willen automatiseren. Dit zijn de voornaamste redenen waarom het interessant is om de branche bewindvoering verder te onderzoeken.

*6.3 Conclusie vooronderzoek notariaat*
Op basis van het vooronderzoek is gebleken dat de branche notariaat niet interessant is om verder te onderzoeken. Binnen deze branche wordt er nog veel gewerkt met papieren dossiers. Hiermee werken ze omdat ze dit prettig vinden. Daarnaast denken de respondenten dat het programma KEI niet voor hen geldt. Daardoor is het digitaliseren van dossiers niet urgent. De respondenten zijn erg tevreden over de software die ze gebruiken. Ten slotte is er weinig vraag naar automatisering in deze branche. Dit komt omdat het een erg conservatieve branche is. Hierdoor is het niet interessant om deze branche verder te onderzoeken. Wellicht ontstaat er wel een behoefte voor het digitaliseren van documenten in de toekomst. Dit kan veroorzaakt worden door de intrede van het programma KEI.

*6.4 Conclusie vooronderzoek*
In totaal zijn er 18 telefonische interviews gehouden in het vooronderzoek. Evenredig verdeeld over de branches advocatuur, bewindvoering en notariaat. Aan de hand van de interviews is gekeken of het interessant is om deze branches verder te onderzoeken. Uit de interviews is gebleken dat de branches advocatuur en bewindvoering interessant genoeg zijn om verder te onderzoeken. Binnen deze branches zijn kantoren bezig met het digitaliseren van document (stromen). Tevens is gebleken dat de branche notariaat niet interessant genoeg is om verder te onderzoeken. Op basis van het vooronderzoek is gebleken dat deze branche (nu nog) te conservatief is. Er is weinig behoefte om de huidige werkwijze te veranderen. Hierdoor wordt deze branche niet meegenomen in het onderzoek.

# 7. Diepteonderzoek

*In dit hoofdstuk wordt het diepteonderzoek behandeld. Naar aanleiding van het vooronderzoek is er besloten om een diepteonderzoek te doen naar de branches advocatuur en bewindvoering. De bevindingen van het vooronderzoek zijn meegenomen in het diepteonderzoek. Waar het vooronderzoek als hoofddoel had om een beeld te krijgen van de branches, heeft het diepteonderzoek als hoofddoel om de behoefte in kaart te brengen van deze branches op het gebied van document management. In het diepteonderzoek wordt het kwalitatief en kwantitatief onderzoek beschreven.*

## *7.1 Kwalitatief diepteonderzoek advocatuur*

Voor het diepteonderzoek binnen de branche advocatuur zijn er zeven interviews afgenomen. Vijf telefonische interviews en twee op locatie. De interviews zijn afgenomen met een kantoordirecteur of een advocaat-partner. Een interview is afgenomen met een projectleider voor het invoeren van een digitaal systeem. Dit zijn de mensen binnen een advocatenkantoor die onder andere verantwoordelijk zijn voor het operationele gedeelte van het kantoor. In bijlage 7 is de topiclijst van de interviews terug te vinden. In bijlage 8 zijn de gespreksverslagen van de interviews terug te vinden. Hieronder volgt een uitgebreide beschrijving van de resultaten.

### *7.1.1 Resultaten interviews*

Tijdens de interviews zijn er vragen gesteld over de onderwerpen algemeen, dossiervorming, inkomende informatiestromen, KEI, software en de aankoop van software.

#### *7.1.1.1 Algemeen*

Tijdens het onderwerp algemeen zijn een aantal algemene vragen gesteld aan de respondenten. De grootte van de kantoren waar de respondenten werken variëren sterk van 13 advocaten tot 65 advocaten. Bijna alle respondenten geven aan dat het kantoor breed georiënteerd is en niet gespecialiseerd is op één of enkele rechtsgebieden.

#### *7.1.1.2 Dossiervorming*

Tijdens het onderwerp dossiervorming zijn er vragen gesteld over het soort dossiers, knelpunten op het gebied van dossiervorming, archivering, samenwerking binnen dossiers en opvolging van termijnen.

*Soorten dossiers*

Zes van de zeven respondenten geven aan dat er zowel met papieren als digitale dossiers wordt gewerkt binnen het kantoor. Deze zes respondenten hebben verschillende redenen waarom ze zowel met papieren als digitale dossiers werken. Deze redenen zijn variërend van een kantoororganisatie die hier nog niet op afgestemd is tot de oude gewoonte van advocaten om met papier te werken. Van deze zes respondenten geven er vijf aan knelpunten te ondervinden op het gebied van dossiervorming. Deze knelpunten kunnen allen worden weggenomen door een DMS (onder andere doorzoekbaarheid, data ophoping verwerking inkomende post en het opslaan van dossiers). Alle vijf deze respondenten hebben de wens uitgesproken om deze knelpunten weg te nemen in de toekomst.

Een van zeven respondenten geeft aan dat er binnen het kantoor uitsluitend gewerkt wordt met digitale dossiers. Er zijn een aantal redenen waarom deze respondent uitsluitend werkt met digitale dossiers. Het beheer is makkelijker geworden, er is overal toegang tot dossiers en het is volledig geïntegreerd (Aderant met DMS). Deze respondent ondervindt geen knelpunten meer op het gebied

van dossiervorming.

*Archivering*
Zes van de zeven respondenten archiveren dossiers zowel digitaal als op papier. Deze zes respondenten gaven allemaal aan het archief te willen digitaliseren. De voornaamste reden hiervoor is kostenbesparing. Een van de zeven respondenten archiveert alle dossiers al uitsluitend digitaal.

*Samenwerking binnen dossiers*
Vijf van de zeven respondenten geven aan dat het voorkomt dat er samengewerkt wordt door meerdere advocaten in dossiers. Vier van deze vijf respondenten heeft aangegeven hoe de communicatie omtrent deze samenwerking verloopt. Dit verloopt mondeling, per e-mail, telefonisch of via het DMS. Van deze vier respondenten hebben er twee nadrukkelijk aangegeven dat ze de communicatie omtrent samenwerking liever terug zouden willen zien via het systeem. Twee van de zeven respondenten geven aan dat het niet voorkomt dat er samengewerkt wordt door meerdere advocaten in dossiers.

*Bewaking van termijnen*
Alle respondenten geven aan dat termijnen goed in de gaten worden gehouden. Vijf van de zeven respondenten bewaken termijnen via een outlook agenda. Ze plaatsen hierin herinneringen en deadlines. Twee van de zeven respondenten geven aan dat termijnen worden bewaakt aan de hand van een termijnenlijst.

*7.1.1.3 Inkomende informatiestromen*
Tijdens het onderwerp inkomende informatiestromen zijn er vragen gesteld over het soort inkomende informatiestromen, de verwerking van inkomende informatiestromen en knelpunten in het verwerkingsproces.

*Soorten inkomende informatiestromen*
Alle respondenten geven aan dat ze zowel fysieke als digitale post binnenkrijgen. Het soort post verschuift steeds meer van papier naar digitaal. Vier van de zeven respondenten geven daarnaast aan dat het kantoor ook gebruik maakt van social media. Het aantal social media berichten is echter niet benoemenswaardig en het betreft vooral zenden in plaats van ontvangen.

*Verwerking van inkomende informatiestromen*
Zes van de zeven respondenten geven aan dat de fysieke post handmatig wordt verwerkt. De post komt bij deze kantoren binnen bij de receptie. De receptie sorteert de post en stopt het in de betreffende postvakjes. De post wordt dan minimaal een keer per dag opgehaald. Drie van deze zes respondenten geven aan dat de post ingescand wordt als het opgehaald is. Bij de andere respondenten gebeurt dit niet. Wat opvalt is dat drie van deze zes respondenten aangeven dat ze de verwerking van de inkomende fysieke post willen automatiseren. Alle drie geven aan dat de reden hiervoor efficiency is. Ten slotte geeft een van de zeven respondenten aan dat de post automatisch wordt verwerkt.

Vijf van de zeven respondenten hebben antwoord gegeven over hoe de digitale post wordt verwerkt. Bij al deze respondenten verwerken de advocaten zelf de e-mail die binnenkomt via hun persoonlijke e-mail adres. Tevens geven al deze respondenten aan dat het info e-mail adres wordt beheerd door de receptie. De receptie zet de e-mails door naar de betreffende persoon.

*Knelpunten verwerkingsproces*
Alle respondenten geven aan dat er geen knelpunten aanwezig zijn in het verwerkingsproces van inkomende post.

*7.1.1.4 KEI*
Tijdens het onderwerp KEI is er gevraagd of de respondenten klaar zijn voor het programma KEI. Zes van de zeven respondenten zijn hier over gevraagd en hebben antwoord gegeven.

Vier van deze zes respondenten geven aan dat het kantoor klaar is voor het programma KEI. Twee van deze zes respondenten geven aan dat het kantoor bijna klaar is voor het programma KEI. Een respondent is nog op zoek naar een scanoplossing voor inkomende post. De andere respondent is op zoek naar een tool om digitale dossiers eenvoudig te kunnen openen vanaf externe locaties.

*7.1.1.5 Aankoop van software*
Tijdens het onderwerp aankoop van software zijn er vragen gesteld over de oriëntatiefase en het besluitvormingsproces.

*Oriëntatiefase*
Vijf van de zeven respondenten geven aan dat de kantoordirecteur wordt betrokken in de oriëntatiefase van nieuwe software. Bij drie van deze vijf respondenten worden ook de hoofden van staf betrokken bij de oriëntatiefase. De twee andere respondenten geven aan dat er een inventarisatie wordt gedaan onder ondersteunend personeel. Daarnaast geven twee van de zeven respondenten aan dat de orientatiefase niet wordt gedaan door de kantoordirecteur. Een van deze twee respondenten geeft aan dat de oriëntatiefase wordt gedaan door alle advocaat-partners binnen het kantoor. De advocaat-partners die de meeste kennis hebben van het onderwerp nemen hierin de leiding. Een van deze twee respondenten geeft ten slotte aan dat de oriëntatiefase wordt uitgevoerd door een projectteam.

De respondenten geven een aantal verschillende mogelijkheden over hoe zij zich oriënteren op nieuwe software. Twee van de zeven respondenten geven aan dat ze hun ICT beheerder om advies vragen. Andere respondenten geven aan dat ze veel benaderd worden en op basis van de verkregen informatie oriënteren. Ten slotte wordt er ook gekeken naar de software die andere kantoren gebruiken.

*Besluitvormingsproces*
Drie van de zeven respondenten geven aan dat het besluitvormingsproces uitsluitend wordt gedaan door de advocaat-partners. Bij twee van deze respondenten presenteert de kantoordirecteur de bevindingen van de oriëntatiefase en komt dan ook met een advies naar de advocaat-partners. Bij een van deze respondenten doen de advocaat-partners zelf ook de oriëntatiefase.

De andere vier respondenten geven aan dat het besluitvormingsproces wordt gedaan door het dagelijks bestuur. Dit bestuur bestaat in bijna alle gevallen uit een kantoordirecteur en een of meerdere managing partners. Twee van deze vier respondenten geven aan dat indien het aankoopbedrag een bepaalde hoogte overschrijdt, dat dan alsnog gestemd moet worden door alle advocaat-partners. Het dagelijks bestuur komt dan met een advies tijdens de stemming.

*7.1.1.6 Software*
Tijdens het onderwerp software zijn er vragen gesteld over de software die de respondenten

gebruiken en eventuele minpunten van deze software.

*Software*
Vijf van de zeven respondenten maken alleen gebruik van een allround software pakket. Twee van deze vijf respondenten zijn tevreden over dit pakket. Deze respondenten maken gebruik van de software pakketten Fortuna, Epona of Aderant. De andere drie respondenten zijn niet tevreden over het pakket. Deze respondenten maken gebruik van Fortuna, Fidura of een eigen pakket. De respondent die Fidura gebruikt is niet tevreden over de mogelijkheden van document management van het systeem. Tevens is deze respondent niet tevreden over de doorzoekbaarheid. De respondent die Fortuna gebruikt is niet tevreden over de mogelijkheid van het openen van digitale dossiers op externe locaties. De andere respondent die een eigen pakket gebruikt heeft hier niks over gezegd.

Twee van de zeven respondenten maken gebruik van een aanvullend DMS op hun softwarepakket. Deze respondenten maken gebruik van de software pakketten Aderant en Fortuna. De respondent die Fortuna gebruikt is over gegaan op een aanvullend DMS door de hoeveelheid binnenkomende e-mails. Deze respondent geeft aan dat deze hoeveelheid teveel was om efficiënt te kunnen blijven werken in Fortuna. De respondent die gebruik maakt van Aderant is overgegaan op een aanvullend DMS zodat alle systemen volledig geïntegreerd zijn. Beide respondenten maken gebruik van HP Autonomy Worksite als aanvullend DMS. Beide respondenten hebben voor dit systeem gekozen omdat het gebruiksvriendelijk is en veel functionaliteiten biedt.

*7.1.2 Conclusie interviews advocatuur*
Aan de hand van de interviews zijn een aantal conclusies te trekken over document management binnen de branche advocatuur.

Uit de interviews is gebleken dat de branche advocatuur zich bevindt in een overgangssituatie tussen het traditionele op papier werken en het digitaal werken. Zo geven vijf van de zeven respondenten aan dat er binnen hun kantoor gewerkt wordt met papieren en digitale dossiers. Tevens blijkt dat er binnen het proces van dossiervorming bij vijf van de zeven respondenten knelpunten aanwezig zijn. Deze knelpunten hebben onder andere te maken met beperkte doorzoekbaarheid van digitale systemen, data ophoping, de verwerking van inkomende post en de kosten die gemoeid zijn met het opslaan van fysieke dossiers. Op basis van de interviews valt te concluderen dat er binnen advocatenkantoren knelpunten aanwezig zijn binnen het proces van dossiervorming.

Uit de interviews blijkt daarnaast dat fysieke post, ondanks de grote hoeveelheden, handmatig wordt verwerkt binnen advocatenkantoren. Zes van de zeven respondenten geven aan dat post handmatig wordt verwerkt. Bij deze respondenten sorteert de receptie de inkomende fysieke post en stopt het in postvakjes. De post wordt dan opgehaald en handmatig overgebracht naar de betreffende persoon. Een van de zeven respondenten verwerkt de post automatisch. Alle respondenten geven aan dat er geen knelpunten aanwezig zijn in dit verwerkingsproces. Ondanks dat er geen knelpunten aanwezig zijn binnen dit proces, geeft de helft van de respondenten aan dit proces te willen automatiseren. De hoofdreden hiervoor is efficiency.

Uit de interviews blijkt dat de oriëntatiefase voor nieuwe software bij bijna alle respondenten wordt uitgevoerd door de kantoordirecteur, in de meeste gevallen aangevuld met de hoofden van staf. De respondenten geven een aantal verschillende mogelijkheden over hoe zij zich oriënteren op nieuwe software. Twee van de zeven respondenten geven aan dat ze hun ICT beheerder om advies vragen. Andere respondenten geven aan dat ze veel benaderd worden en op basis van deze verkregen

informatie ze zich oriënteren. Ten slotte wordt er ook gekeken naar wat andere kantoren gebruiken. Het uiteindelijke besluit wordt, voor grote projecten zoals een DMS, in bijna alle gevallen gemaakt door de advocaat-partners van een kantoor.

Uit de interviews blijkt ten slotte dat twee van de zeven respondenten niet tevreden zijn over het software pakket dat ze gebruiken. Deze respondenten maken gebruik van Fortuna of Fidura. De respondent die Fidura gebruikt is niet tevreden over de mogelijkheden van document management van het systeem. Tevens is deze respondent niet tevreden over de doorzoekbaarheid. De respondent die Fortuna gebruikt is niet tevreden over de mogelijkheid van het openen van digitale dossiers op externe locaties. Tevens maken twee van de zeven respondenten gebruik van een aanvullend DMS op hun softwarepakket. Deze respondenten maken gebruik van de software pakketten Aderant en Fortuna. De respondent die Fortuna gebruikt is over gegaan op een aanvullend DMS door de hoeveelheid binnenkomende e-mails. Deze respondent geeft aan dat deze hoeveelheid teveel was om efficiënt te kunnen blijven werken in Fortuna. De respondent die gebruik maakt van Aderant is overgegaan op een aanvullend DMS zodat alle systemen volledig geïntegreerd zijn. Beide respondenten maken gebruik van HP Autonomy Worksite als aanvullend DMS. Beide respondenten hebben voor dit systeem gekozen omdat het gebruiksvriendelijk is en veel functionaliteiten biedt. Ten slotte geven beide respondenten aan tevreden te zijn met het DMS dat ze gebruiken.

Uit alle interviews kan geconcludeerd worden dat er behoefte bestaat voor een DMS binnen de advocatuur. Alle respondenten geven expliciet of impliciet aan dat er behoefte bestaat voor een of meerdere modules van een DMS. Om te onderzoeken of de behoefte voor een DMS afhankelijk is van de grootte van een advocatenkantoor wordt deze branche verder onderzocht in het kwantitatief onderzoek.

### *7.2 Kwalitatief diepteonderzoek bewindvoering*

Voor het diepteonderzoek binnen de branche bewindvoering zijn er zeven interviews afgenomen. Vier telefonische interviews en drie op locatie. De interviews zijn afgenomen met een kantoordirecteur of een Wsnp bewindvoerder. In bijlage 9 is de topiclijst van de interviews terug te vinden. In bijlage 10 zijn de gespreksverslagen van de interviews terug te vinden. Hieronder volgt een uitgebreide beschrijving van de resultaten.

#### *7.2.1 Resultaten interviews*

Tijdens de interviews zijn er vragen gesteld over de onderwerpen algemeen, postblokkade, dossiervorming, KEI, software en de aankoop van software.

##### *7.2.1.1 Algemeen*

Tijdens het onderwerp algemeen zijn een aantal algemene vragen gesteld aan de respondenten. De grootte van de kantoren waar de respondenten werken variëren sterk van 1 Wsnp bewindvoerder tot 24 Wsnp bewindvoerders. Tevens valt op dat 5 van de 7 bewindvoerders de postblokkade benoemt als een activiteit die erg arbeidsintensief zijn.

##### *7.2.1.2 Postblokkade*

Tijdens het onderwerp postblokkade zijn aan de respondenten een aantal vragen gesteld over de hoeveelheid post en de verwerking hiervan.

*Hoeveelheid post*

Alle respondenten hebben aangegeven hoeveel post ze per dag binnenkrijgen. Het is lastig om een

uitspraak te doen over deze hoeveelheid. Dit komt omdat de respondenten in verschillende schalen geantwoord hebben. Zo spreken respondenten over centimeters, aantallen en postzakken. Op basis van de interviews wordt geschat dat Wsnp bewindvoerders ongeveer 15 à 20 poststukken per persoon per dag ontvangen.

*Verwerking van post*
Zes van de zeven respondenten geven aan dat de post handmatig wordt verwerkt. Drie van deze respondenten scannen de post die interessant is voor de bewindvoerder in. Van deze zes respondenten herkennen er vier knelpunten in het verwerkingsproces. Genoemde knelpunten door de respondenten zijn onder andere het kwijtraken van post, geen overzicht en de arbeidsintensiviteit. Drie van deze zes respondenten geven aan dat de wens bestaat om het proces te automatiseren. De andere drie respondenten spreken deze wens minder nadrukkelijk uit. Ten slotte geeft een van de zeven respondenten aan dat de postverwerking geheel automatisch gebeurt. Alle post wordt bij deze respondent ingescand en automatisch doorverwezen naar een dossier aan de hand van een aantal criteria. Tevens viel tijdens dit onderwerp op dat drie van de zeven respondenten aangeven dat beschermingsbewindvoerders vele malen meer post binnenkrijgen.

*7.2.1.3 Dossiervorming*
Vijf van de zeven respondenten geven aan te werken met zowel papieren als digitale dossiers. Twee van deze vijf respondenten ondervinden een knelpunt op het gebied van dossiervorming. Beide respondenten geven aan dat het veel tijd kost om documenten in digitale dossiers te plaatsen. Deze vijf respondenten archiveren dossiers zowel fysiek als digitaal. Ten slotte geven twee van de zeven respondenten aan uitsluitend met digitale dossiers te werken. De respondenten zijn hier naar over gegaan omdat het onder andere tijd en materiaal bespaart, het overzichtelijker en makkelijker werkt en zodat dossiers vanaf elke locatie te openen zijn. Deze respondenten archiveren dossiers digitaal en de vonnissen fysiek. Ze geven aan dat het verplicht is om vonnissen fysiek te archiveren.

*7.2.1.4 KEI*
Zes van de zeven respondenten zijn bekend met het programma KEI. Geen van deze respondenten reageert negatief op dit programma. Een aantal van deze respondenten geven aan blij te zijn dat documentatie digitaal aangeleverd kan worden aan de rechtbank in de toekomst. De uitwerkingen van het programma KEI voor bewindvoerders is nog in volle gang, aldus de respondenten.

*7.2.1.5 Software*
Zes van de zeven respondenten zijn gevraagd naar de software die gebruikt wordt binnen het kantoor. De respondenten benoemen een grote variëteit aan software die er gebruikt wordt. Slechts twee van deze zes respondenten gebruiken dezelfde software, ze gebruiken Opus. Andere respondenten maken gebruik van Zylab, FineAid, Fidura, Microsoft Office of eigen software.

*7.2.1.6 Aankoop van software*
Tijdens het onderwerp aankoop van software zijn er vragen gesteld over de oriëntatiefase en het besluitvormingsproces. In dit onderdeel wordt er onderscheid gemaakt tussen vijf respondenten die werken binnen een kleine organisatie (maximaal 20 medewerkers) en twee respondenten die werken bij een grote organisatie (minimaal 80 medewerkers). Dit omdat is gebleken uit het onderzoek dat de wijze van besluitvorming complexer naarmate een organisatie groter is.

*Oriëntatie en besluitvormingsproces kleine en middelgrote kantoren*
Vier van de vijf respondenten geven aan dat de kantoordirecteur de oriëntatiefase doet. Deze

respondenten geven allen aan dat hierbij medewerkers worden betrokken. Een van de vijf respondenten geeft aan dat de externe systeembeheerder de oriëntatiefase doet.

De besluitvorming wordt bij vier van de vijf respondenten gedaan door de kantoordirecteur. Ten slotte geeft een respondent aan dat de besluitvorming wordt gedaan door de maatschap.

*Oriëntatie en besluitvormingsproces grote organisaties*
Een respondent geeft aan dat de afdeling ICT en een aantal medewerkers (waaronder de manager) van de desbetreffende afdeling de oriëntatiefase doen. Deze nemen ook uiteindelijk het besluit. De andere respondent geeft aan dat de afdeling implementatie de oriëntatiefase doen. Een unitmanager neemt het uiteindelijke besluit.

*7.2.2 Conclusie interviews bewindvoering*
Aan de hand van de interviews zijn een aantal conclusies te trekken over document management binnen de branche bewindvoering.

Uit de interviews is gebleken dat de postblokkade een pijnpunt is voor bewindvoerders. Vijf van de zeven bewindvoerders benoemen dit als een van de activiteiten die het meest arbeidsintensief is. De verwerking van de inkomende post gaat bij zes van de zeven respondenten handmatig. Dit proces is erg arbeidsintensief. Drie van deze zes respondenten geven nadrukkelijk aan dat de wens bestaat om de inkomende post te automatiseren. De andere drie respondenten spreken deze wens minder nadrukkelijk uit. Over de hoeveelheid post die een bewindvoerder binnenkrijgt, wordt wisselend geantwoord. Naar schatting zijn dit vijftien à twintig poststukken per bewindvoerder per dag. Tevens valt op dat drie van de zeven bewindvoerders expliciet benoemt dat het aantal inkomende poststukken bij beschermingsbewindvoerders vele malen groter is.

Uit de interviews kan tevens geconcludeerd worden dat er een trend waarneembaar is van het traditioneel werken met papieren dossiers naar het steeds meer werken met digitale dossiers. Op dit moment bevinden veel kantoren zich in een overgangssituatie. Vijf van de zeven respondenten geven aan dat er binnen hun kantoor gewerkt wordt met zowel papieren als digitale dossiers. Twee van deze vijf respondenten ondervinden een knelpunt op het gebied van dossiervorming. Beide respondenten geven aan dat het veel tijd kost om documenten in digitale dossiers te plaatsen. Ten slotte geven twee van de zeven respondenten aan uitsluitend met digitale dossiers te werken. Deze respondenten zijn hiernaar overgegaan omdat het tijd en materiaal bespaart, het overzichtelijker en makkelijker werkt en omdat dossiers hierdoor vanaf elke locatie te openen zijn.

Uit de interviews blijkt dat zes van de zeven respondenten bekend zijn met het programma KEI. Een aantal respondenten geven aan blij te zijn dat documentatie digitaal aangeleverd kan worden aan de rechtbank in de toekomst. De uitwerkingen van het programma KEI voor bewindvoerders is nog in volle gang, geven de respondenten aan.

Uit de interviews blijkt daarnaast dat er een grote variëteit bestaat in het software gebruik binnen de bewindvoerderskantoren. Ten slotte is er een tweedeling waarneembaar in het aankoopproces van software tussen kleine en middelgrote kantoren en grote kantoren. In bijna alle kleine en middelgrote kantoren heeft de kantoordirecteur de leiding in de oriëntatie- en besluitvormingsfase. In de grote kantoren nemen ondersteunende afdelingen de leiding in de oriëntatie fase. Het besluit wordt bij deze grote kantoren gemaakt door een manager of projectteam (waar ook een manager van de desbetreffende afdeling inzit).

Uit alle interviews kan geconcludeerd worden dat er binnen de branche bewindvoerder behoefte bestaat voor een van de modules van een DMS. Vijf van de zeven respondenten geven aan dat de postblokkade erg arbeidsintensief is. Drie van deze vijf respondenten spreken nadrukkelijk de wens uit om de inkomende post te automatiseren. Op basis van deze gegevens kan geconcludeerd worden dat er behoefte is voor de module digitale postkamer binnen Wsnp bewindvoerderskantoren. Ten slotte blijkt uit de interviews dat het interessant is om verder onderzoek te doen naar beschermingsbewindvoerders. Drie van de zeven respondenten geven expliciet aan dat het aantal poststukken hier vele malen meer is dan bij de Wsnp bewindvoerders.

### *7.3 Kwantitatief diepteonderzoek advocatuur*

Om te onderzoeken of de behoefte voor een DMS afhankelijk is van de grootte van een advocatenkantoor wordt deze branche verder onderzocht in het kwantitatief onderzoek. Daarnaast wordt de behoefte verder onderzocht. Voor de branche bewindvoering is hiervoor niet gekozen omdat de uitkomsten van het kwalitatieve onderzoek duidelijk en over het algemeen hetzelfde waren.

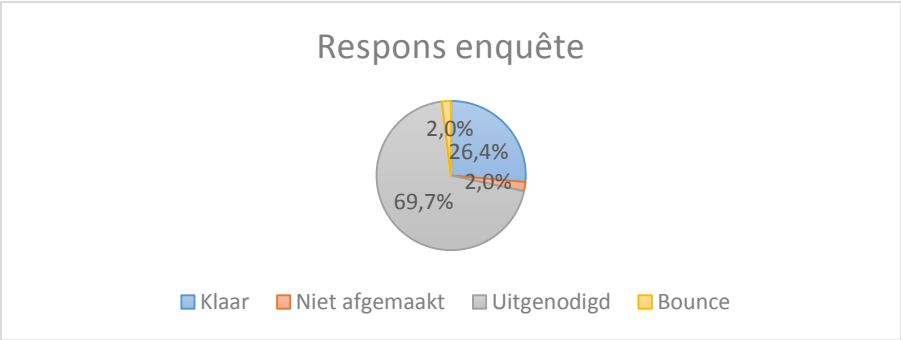
Het kwantitatieve onderzoek is gehouden in de vorm van een online enquête. Alleen de volledig ingevulde enquêtes zijn meegenomen in de resultaten. Hieronder volgt een beschrijving van de meest relevante resultaten. In bijlage 11 is de enquête bijgevoegd. In bijlage 12 zijn alle resultaten van het kwantitatief onderzoek te vinden.

#### *7.3.1 Resultaten enquêtes*

Voor de enquête is gebruik gemaakt van een aangekochte lijst via het bedrijf Focum. Deze lijst is samengesteld op basis van alle advocatenkantoren in Nederland met tien of meer medewerkers. Hiervoor is gekozen omdat de aanschaf van een DMS gepaard gaat met een flinke investering, hierdoor zijn kleinere kantoren niet interessant om te onderzoeken.

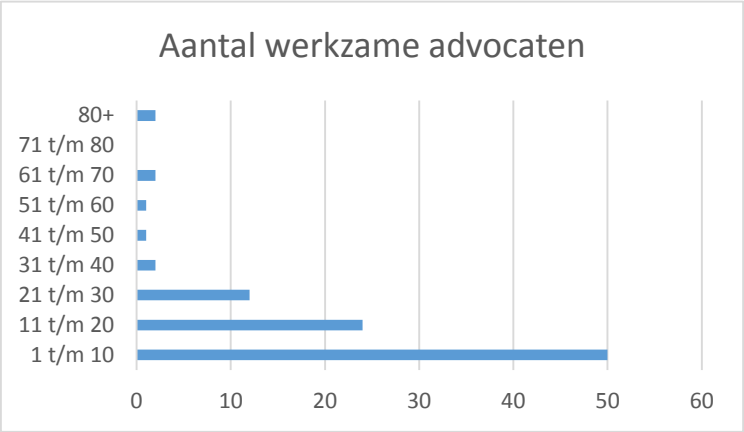
Bij de lijst zijn de namen van een aantal functiegroepen meegeleverd. Deze enquête is uitgestuurd naar uitsluitend de functiegroepen kantoordirecteur en advocaat-partner. Doordat een aantal uitnodigingen van de enquête zijn verstuurd naar een algemeen e-mail adres is het voorgekomen dat andere functiegroepen de enquête ook hebben ingevuld. Deze ingevulde vragenlijsten worden ook meegenomen. In de enquête zijn vragen gesteld over de onderwerpen, algemeen, dossiervorming, software en behoefte.

##### *7.3.1.1 Algemeen*




Figuur 6: Respons enquête (n=356)

In totaal is de enquête verstuurd naar 356 advocatenkantoren dit is de bruto respons. Uiteindelijk hebben 94 respondenten de vragenlijst volledig ingevuld. Dit komt neer op een netto respons van iets meer dan 26 procent. Figuur 6 geeft dit grafisch weer.



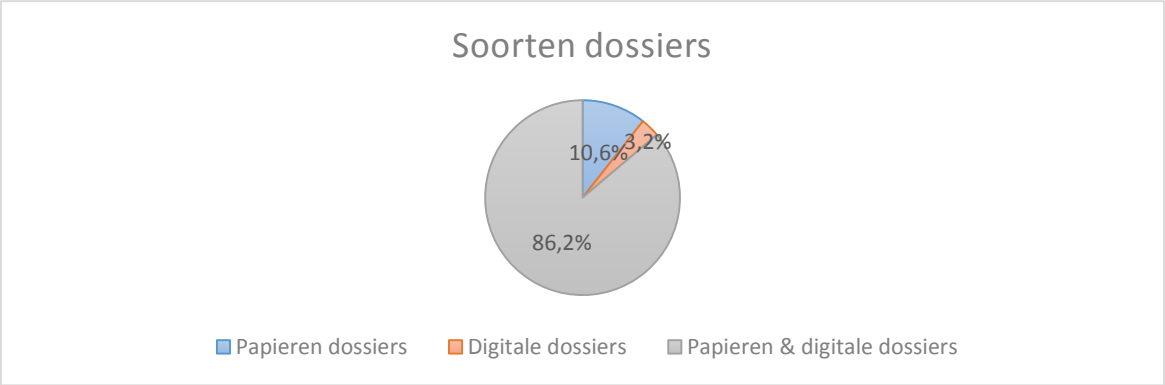

Figuur 7: Aantal werkzame advocaten (n=94)

De 94 respondenten die de enquête hebben ingevuld, werken voornamelijk in de kleinere kantoren tot en met 30 advocaten. Figuur 7 geeft dit grafisch weer.

*7.3.1.2 Dossiervorming*

In de enquête zijn een aantal vragen gesteld over dossiervorming. Dit zijn vragen over hoe dossiers eruit zien, waar digitale dossiers worden opgeslagen en over het proces van het aanmaken van een dossier.

*Soorten dossiers*



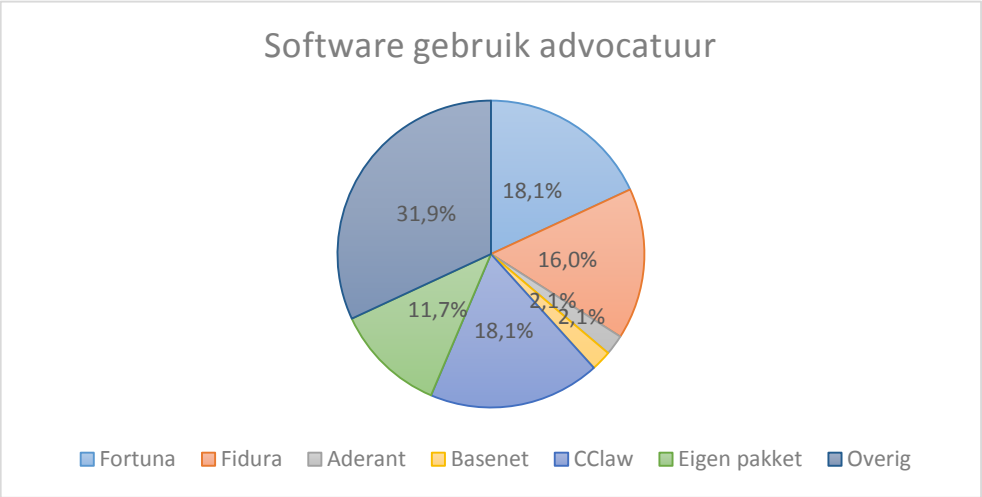

Figuur 8: Soorten dossiers (n=94)

In totaal hebben 94 respondenten antwoord gegeven op de vraag welke dossiers er gebruikt worden binnen hun kantoor. Wat opvalt, is dat ruim 86 procent aangeeft gebruik te maken van papieren en digitale dossiers. Uit het kwalitatieve onderzoek is gebleken dat beide dossiers elkaar aanvullen en niet beide volledig zijn. Deze gegevens kunnen dan ook op deze wijze geïnterpreteerd worden. Slechts 3 procent werkt met uitsluitend digitale dossiers en ruim 10 procent werkt uitsluitend met papieren dossiers. Figuur 8 geeft dit grafisch weer.

*7.3.1.3 Software*

In de enquête zijn een aantal vragen gesteld over software die er gebruikt wordt door de respondenten. Dit zijn vragen over de software die ze gebruiken, de mogelijkheden hiervan op het gebied van dossiervorming en een vraag over aanvullende software.

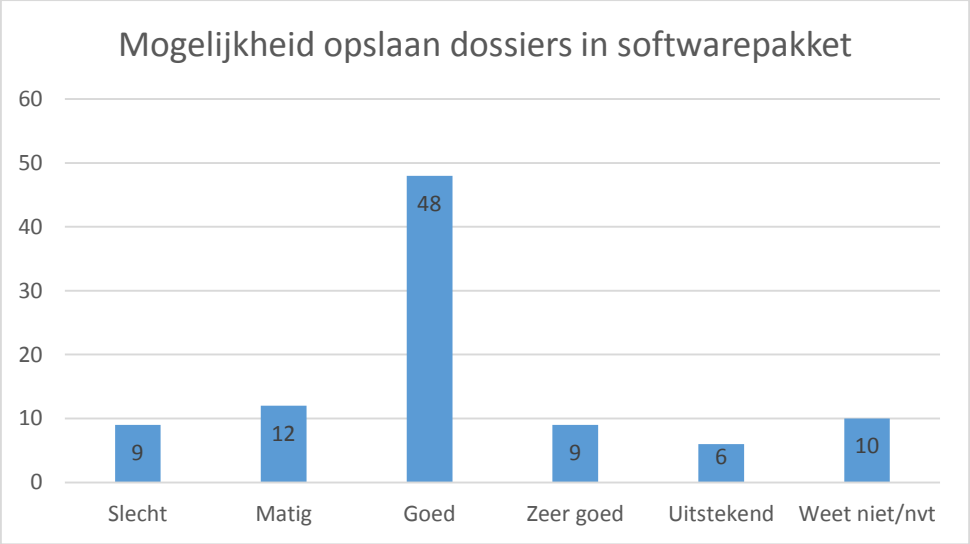
*Software*




Figuur 9: Software gebruik advocatuur (n=94)

In totaal hebben 94 respondenten antwoord gegeven op de vraag welke software er gebruikt wordt binnen hun kantoor. De pakketten die het meest worden genoemd door de respondenten zijn Fortuna (17x), CClaw (17x) en Fidura (15x). Wat opvalt is dat veel respondenten aangeven gebruik te maken van een overig pakket (30x). Op basis van deze enquête kan er geconcludeerd worden dat er een grote diversiteit aan software pakketten wordt gebruikt binnen de advocatuur. In figuur 9 zijn de resultaten hiervan grafisch weergegeven.

*Opslaan dossiers*




Figuur 10: Mogelijkheid opslaan dossiers in softwarepakket (n=94)

In totaal hebben 94 respondenten antwoord gegeven op de vraag in hoeverre het mogelijk is dossiers op te slaan binnen hun softwarepakket. Wat opvalt in bovenstaande grafiek is dat de meeste respondenten hebben gekozen voor het meest neutrale antwoord goed. Daarnaast hebben meer respondenten gekozen voor slecht of matig dan voor zeer goed of uitstekend. Er is dus ruimte voor verbetering op dit gebied. In figuur 10 zijn de resultaten hiervan grafisch weergegeven.

**Welk allround softwarepakket wordt er gebruikt binnenv uw kantoor? * In hoeverre kunt u dossiers opslaan binnen uw softwarepakket? Crosstabulation**

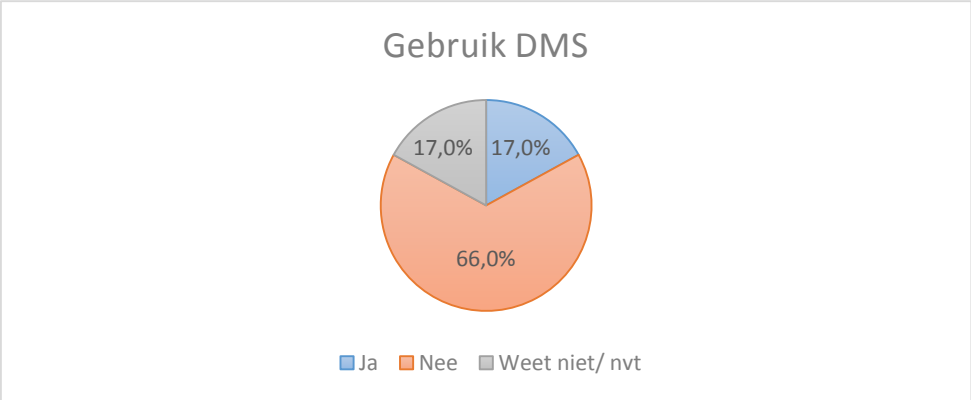
Count

| | | In hoeverre kunt u dossiers opslaan binnen uw softwarepakket? | | | | | | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Slecht | Matig | Goed | Zeer goed | Uitstekend | Weet niet/nvt | |
| Welk allround softwarepakket wordt er gebruikt binnenv uw kantoor? | Fortuna | 1 | 3 | 11 | 1 | 0 | 1 | 17 |
| | Fidura | 2 | 2 | 8 | 2 | 1 | 0 | 15 |
| | Aderant | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| | BaseNet | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| | CClaw | 3 | 1 | 10 | 1 | 1 | 1 | 17 |
| | Eigen pakket | 0 | 2 | 5 | 1 | 2 | 1 | 11 |
| | Overig | 2 | 4 | 14 | 2 | 2 | 6 | 30 |
| Total | | 9 | 12 | 48 | 9 | 6 | 10 | 94 |

Tabel 2: Combinatie mogelijkheid opslaan dossiers & softwarepakket (n=94)

Bovenstaande tabel geeft een vergelijking van figuur 9 en 10. Wat opvalt, is dat de software pakketten Fidura en Aderant relatief gezien het slechtst scoren op het gebied van dossiers opslaan. Maar liefst 26,6% van de gebruikers van Fidura geven aan dat de mogelijkheid van dossiers opslaan slecht of matig is. Bij gebruikers van Aderant is dit 50%, dit is echter wel gebaseerd op slechts 2 respondenten.

*Aanvullende software*



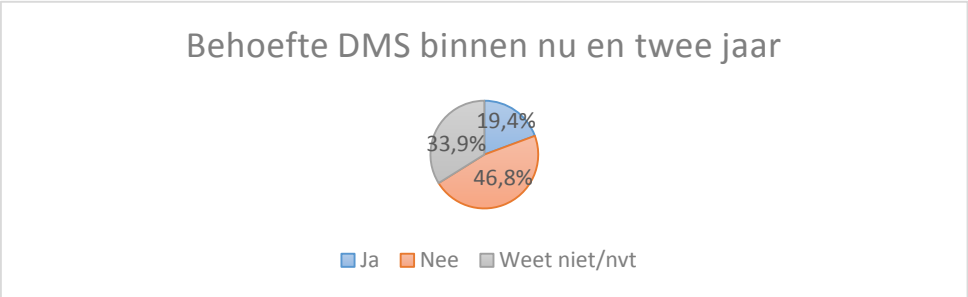

Figuur 11: Gebruik DMS (n=94)

In totaal hebben 94 respondenten antwoord gegeven op de vraag of er gebruik wordt gemaakt van een DMS binnen het kantoor. Wat opvalt, is dat 66 procent van de respondenten aangeeft geen gebruik te maken van een DMS. Daarnaast geeft 17 procent aan gebruik te maken van een DMS. Ten slotte geeft 17 procent aan dit niet te weten of dat het niet van toepassing is op hun kantoor.

*7.3.1.4 DMS*

In de enquête zijn een aantal vragen gesteld over DMS. Dit zijn vragen over eventuele behoefte en criteria bij de keuze van een DMS.

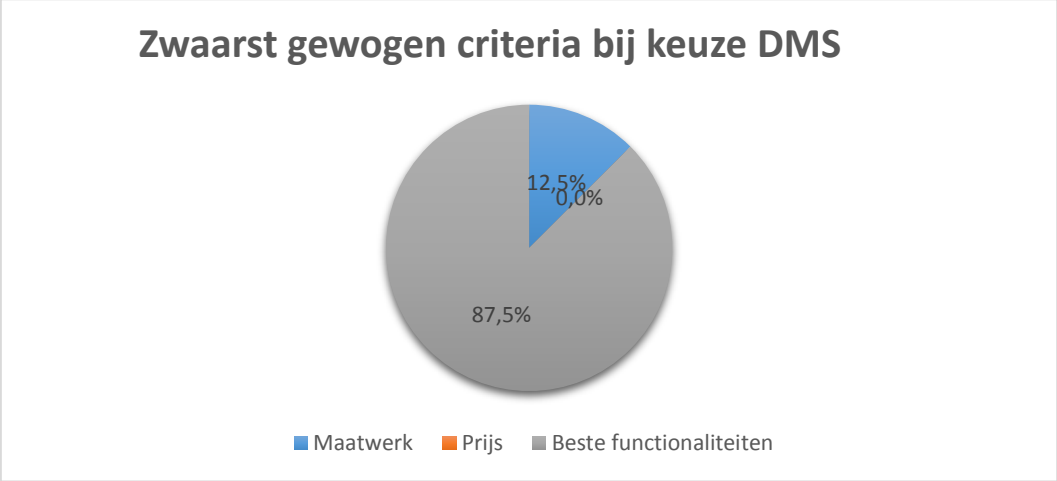
*Behoefte DMS*




Figuur 12: Behoefte DMS (n=62)

In totaal hebben 62 respondenten antwoord gegeven op de vraag of het kantoor van plan is om binnen nu en twee jaar een DMS aan te schaffen. Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die hebben aangegeven nog geen gebruik te maken van een DMS. Er is voor gekozen om deze vraag niet te stellen aan respondenten die hebben aangegeven niet te weten of ze een DMS gebruiken. Dit om te voorkomen dat respondenten een vraag moeten beantwoorden waarvan ze het antwoord niet zeker weten. Wat opvalt, is dat ruim 19 procent aangeeft van plan te zijn om binnen nu en twee jaar een DMS aan te willen schaffen. Daarentegen staat wel bijna 47 procent die aangeeft niet van plan te zijn binnen nu en twee jaar een DMS aan te schaffen. Ten slotte geeft bijna 34 procent aan het niet te weten of dat het niet van toepassing is. Figuur 12 geeft dit grafisch weer.

*Zwaarst gewogen criterium bij keuze DMS*



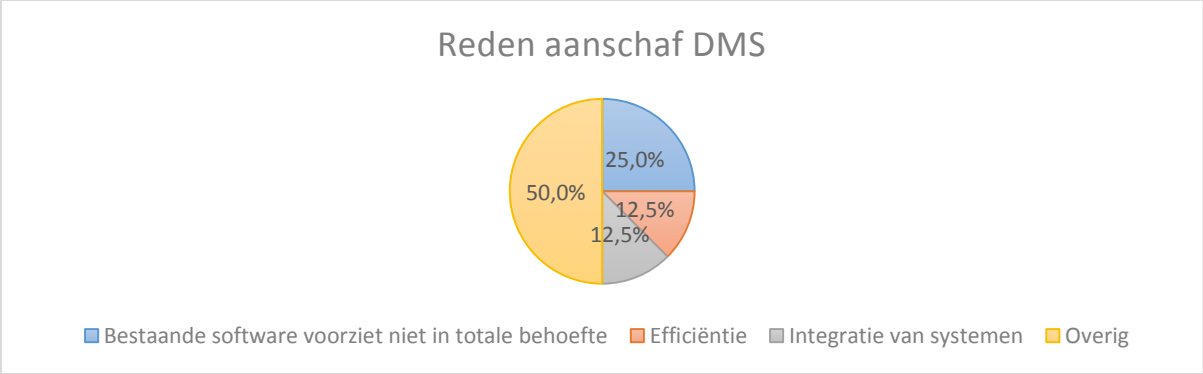

Figuur 13: Zwaarst gewogen *criterium bij keuze DMS (n=16)*

In totaal hebben 16 respondenten antwoord gegeven op de vraag welk criterium het zwaarst gewogen heeft bij de aanschaf van een DMS. Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die hebben aangegeven al een DMS te gebruiken. Wat opvalt, is dat ruim 87 procent aangeeft dat het criterium beste functionaliteiten het zwaarst heeft gewogen bij de keuze van een DMS. Ten slotte geeft ruim 12 procent aan dat maatwerk het belangrijkste criterium is geweest. Figuur 13 geeft dit grafisch weer.

*7.3.1.5 Open vragen DMS*

In de enquête zijn een aantal open vragen gesteld over DMS. Deze vragen zijn niet aan alle respondenten gevraagd. Dit is afhankelijk van of een respondent een DMS heeft. De antwoorden op de open vragen zijn gelabeld. Hiervoor is gekozen om een beter overzicht te krijgen van gelijkluidende antwoorden. Alle individuele antwoorden zijn te vinden in bijlage 13.

*Respondenten die al een DMS hebben*

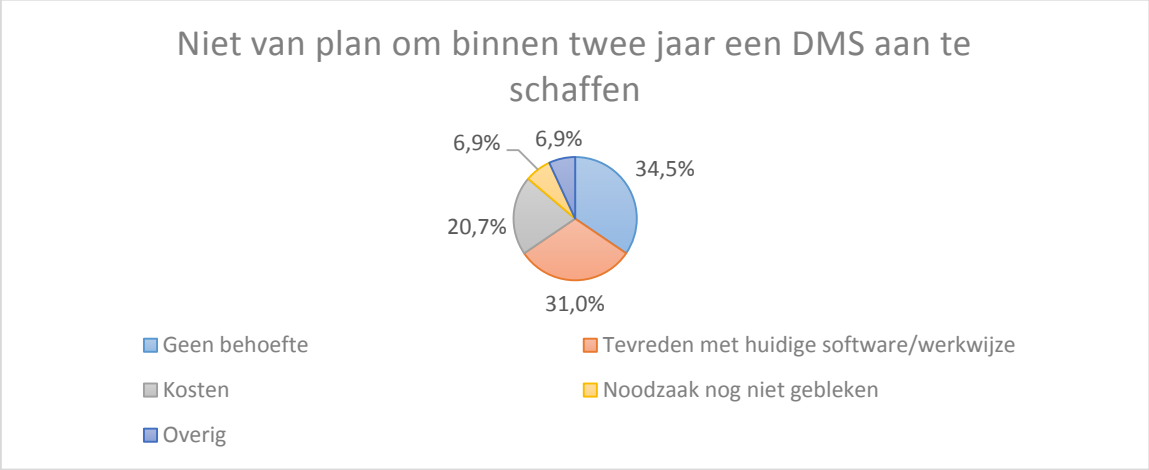



Figuur 14: Reden aanschaf DMS (n=16)

Aan alle respondenten die aangeven dat hun kantoor gebruik maakt van een DMS (16), is gevraagd wat de reden van de aanschaf is. Wat opvalt, is dat er een grote variëteit aan redenen is gegeven. 50 procent van deze respondenten heeft overig aangegeven. Onder overig zijn de redenen toegevoegd die niet meer dan één keer voorkwamen. Dit zijn redenen zoals wens om te digitaliseren, overzichtelijkheid en toegankelijkheid. 25 procent geeft aan dat de bestaande software niet voorziet in hun totale behoefte. Deze respondenten geven onder andere aan dat de bestaande software onvoldoende geschikt is voor e-mails en dat de doorzoekbaarheid niet goed genoeg is. Daarnaast geeft ruim 12 procent aan een DMS te hebben aangeschaft om efficiënter te zijn. Ten slotte geeft ruim 12 procent aan een DMS te hebben aangeschaft om systemen te integreren. In figuur 14 zijn de resultaten grafisch weergegeven.

*Respondenten die geen DMS hebben*
Aan de respondenten die aangegeven hebben geen gebruik te maken van een DMS, is gevraagd of ze van plan zijn dit alsnog te doen binnen nu en twee jaar en wat hiervan de reden is.

*Respondenten die niet van plan zijn om binnen twee jaar een DMS aan te schaffen*

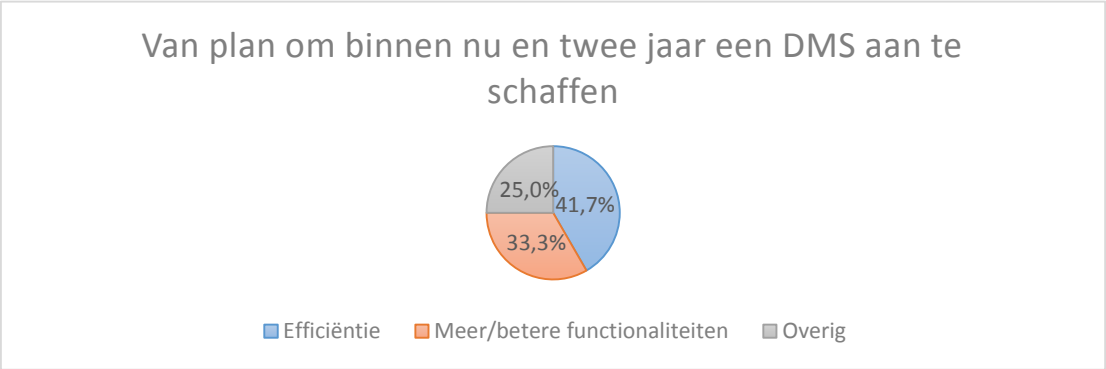



Figuur 15: Niet van plan om binnen twee jaar een DMS aan te schaffen (n=29)

In totaal hebben 29 respondenten aangegeven dat hun kantoor niet van plan is om binnen twee jaar een DMS aan te schaffen. Al deze respondenten is gevraagd wat hier van de reden is. Wat opvalt, is dat ruim 65 procent van deze respondenten aangeven tevreden te zijn over hun huidige software/werkwijze of er (nog) geen behoefte aan hebben. Daarnaast valt op dat ruim 20 procent aangeeft geen DMS te willen aanschaffen omdat de kosten hiervan te hoog zijn. In figuur 15 zijn de resultaten van deze vraag grafisch weergegeven.

Op basis van figuur 15 kan geconcludeerd worden dat de meeste respondenten, die aangeven niet van plan zijn om binnen twee jaar een DMS aan te schaffen, geen behoefte hebben aan een DMS. Dit komt omdat ze tevreden zijn met de huidige software/werkwijze, de noodzaak nog niet gebleken is of er simpelweg geen behoefte bestaat.

*Respondenten die wel van plan zijn om binnen twee jaar een DMS aan te schaffen*




Figuur 16: Van plan om binnen nu en twee jaar een DMS aan te schaffen (n=12)

In totaal hebben 12 respondenten aangegeven dat hun kantoor van plan is om binnen twee jaar een DMS aan te schaffen. Dit is ruim 19 procent van de respondenten die nog geen DMS hebben. Al deze respondenten is gevraagd wat hier van de reden is. In figuur 16 zijn de resultaten van deze vraag grafisch weergegeven. Wat opvalt, is dat ruim 41 procent van deze respondenten aangeeft een DMS te willen aanschaffen om efficiënter te werken. Daarnaast geeft ruim 33 procent aan een DMS te willen aanschaffen voor meer of betere functionaliteiten. Respondenten benoemen hier functionaliteiten zoals beter toegankelijk maken van dossiers, betere zoekfunctie en meer mogelijkheden met betrekking tot archivering. Ten slotte geeft 25 procent een overige reden om binnen twee jaar een DMS aan te schaffen. Zo benoemt een respondent dat het noodzakelijk is.

*7.3.2 Conclusie kwantitatief onderzoek*

Aan de hand van de enquête zijn een aantal conclusies te trekken over document management binnen de branche advocatuur.

*Dossiervorming*

Uit de enquête blijkt dat meer dan 86 procent van de advocatenkantoren nog werken met papieren en digitale dossiers. Slechts een kleine 3 procent werkt met alleen digitale dossiers. Uit deze percentages blijkt dat er nog ruimte aanwezig is voor digitalisering binnen deze branche.

*Software gebruik Advocatuur*

Uit de enquête blijkt dat er binnen de branche advocatuur gebruik wordt gemaakt van een grote variëteit aan software pakketten, als je een vergelijking maakt tussen advocatenkantoren. De voornaamste software pakketten die worden gebruikt zijn Fortuna (17x), CClaw (17x) en Fidura (15x). Daarnaast valt op dat maar liefst 30 respondenten aangeven gebruik te maken van een overig pakket. Dit bevestigt nogmaals dat er gebruik wordt gemaakt van een grote diversiteit aan software pakketten binnen deze branche.

Daarnaast blijkt dat binnen deze software pakketten de meeste respondenten aangeven dat de mogelijkheid voor het opslaan van dossiers goed is. Dit is het meest neutrale antwoord. Kijkend naar de respondenten die positief en negatief zijn, valt op dat er meer respondenten negatief zijn. Ten slotte is er gekeken hoe de verschillende software pakketten scoren op dit gebied. Wat opvalt, is dat de software pakketten Fidura en Aderant relatief gezien het slechts scoren op het gebied van dossiers opslaan.

Uit de enquête blijkt tevens dat 17 procent van de advocatenkantoren al gebruik maken van een DMS. Ruim 66 procent maken hier nog geen gebruik van en 17 procent weet dit niet of geeft aan dat het niet van toepassing is op hun kantoor.

*Kantoren die al een DMS gebruiken*
Uit de enquête blijkt dat het criterium beste functionaliteiten het zwaarst gewogen heeft bij de keuze van een DMS. Ruim 87 procent van de respondenten geeft dit aan. Daarnaast geeft ruim 12 procent aan dat maatwerk het belangrijkste criterium is. Wat opvalt, is dat niemand van deze respondenten de prijs als belangrijkste criterium noemt.

Uit de enquête blijkt daarnaast dat de respondenten die al een DMS hebben, hier onderling verschillende redenen voor hebben. 50 procent van deze respondenten heeft overig aangegeven. Dit zijn redenen zoals de wens om te digitaliseren, overzichtelijkheid en toegankelijkheid. 25 procent geeft aan dat de bestaande software niet voorziet in hun totale behoefte. Respondenten geven onder andere aan dat de bestaande software onvoldoende geschikt is voor e-mails en dat de doorzoekbaarheid niet goed genoeg is. Daarnaast geeft ruim 12 procent aan een DMS te hebben aangeschaft om efficiënter te zijn. Ten slotte geeft ruim 12 procent aan een DMS te hebben aangeschaft om systemen te integreren.

*Kantoren die nog geen DMS gebruiken*
Uit de enquête blijkt dat ruim 19 procent ( 12 respondenten) van de advocatenkantoren, die nog geen gebruik maken van een DMS, van plan zijn om binnen nu en twee jaar een DMS aan te schaffen. Daarentegen staat wel bijna 46 procent van de advocatenkantoren die aangeven niet van plan te zijn binnen nu en twee jaar een DMS aan te schaffen. Uit de enquête blijkt dat er twee hoofdredenen zijn om binnen nu en twee jaar een DMS aan te schaffen. Ongeveer 75 procent van deze 12 respondenten geven aan dat de reden hiervoor is efficiëntie of meer/betere functionaliteiten.

Ten slotte blijkt uit de enquête dat de respondenten die aangeven dat hun kantoor niet van plan is om binnen twee jaar een DMS aan te schaffen, hier verschillende redenen voor hebben. Wat opvalt is dat dit voornamelijk twee verschillende redenen zijn. Ruim 65 procent van deze respondenten geven aan tevreden te zijn met de huidige software/werkwijze of geen behoefte te hebben.

*Algehele conclusie*
Uit de enquête kan geconcludeerd worden dat er binnen de branche advocatuur behoefte bestaat voor een DMS. Uit de enquête blijkt dat 17 procent van de respondenten al gebruik maakt van een DMS. 66 procent maakt hier nog geen gebruik van. Van deze 66 procent geeft ruim 19 procent aan van plan te zijn om binnen nu en 2 jaar een DMS aan te willen schaffen. Dit bevestigt dat er behoefte bestaat voor een DMS binnen de branche advocatuur.

# 8. Conclusies onderzoek

*In dit hoofdstuk worden de conclusies beschreven van het onderzoek. Aan de hand van deskresearch, kwalitatief onderzoek en kwantitatief onderzoek worden de deelvragen en hypotheses beantwoord. De conclusies van deze deelvragen leiden gezamenlijk tot een antwoord op de centrale onderzoeksvraag.*

*8.1 Conclusies deelvragen*
De conclusies van dit onderzoek worden per deelvraag beschreven.

*Deelvraag 1: ''Hoe ziet de productportfolio van DDi eruit?''*

Uit de interne analyse blijkt dat DDi gespecialiseerd is in data en document management software. Het bedrijf heeft een eigen DMS ontwikkeld. Deze software bieden ze aan, aan de hand van drie verschillende oplossingen: DDi factuurverwerking, DDi digitale postkamer en DDi formulierverwerking.

*Deelvraag 2: ''Op welke branches richt DDi zich en hoe bewerken ze deze branches?''*

Uit de interne analyse blijkt dat DDi zich specifiek richt op een aantal branches. Dit zijn de branches financiële dienstverlening, zorg, onderwijs en overheid. Deze branches bewerkt het bedrijf door gebruik te maken van de marketinginstrumenten persoonlijke verkoop, online communicatie, direct marketing en in mindere mate beurzen en public relations.

*Deelvraag 3: ''Wat is de omvang en de potentie van de branches advocatuur, bewindvoering en notariaat?''*

*Advocatuur*
Uit het deskresearch blijkt dat het aantal advocaten een stijgende trend laat zien in de periode 2010-2014 (Rabobank, 2014). In deze periode zijn het aantal advocaten toegenomen van 15.938 naar 17.298. Dit is een trend die al jarenlang waarneembaar is. In een kleine veertig jaar is het aantal advocaten in Nederland verzevenvoudigd.

*Bewindvoering*
Uit het deskresearch blijkt dat het aantal bewindvoerders een dalende trend laat zien in de periode 2009-2013 (CBS, Raad voor Rechtsbijstand & Bureau Wsnp, 2013). In deze periode is het aantal Wsnp bewindvoerders afgenomen van 799 naar 640. Van deze 640 Wsnp bewindvoerders is 35% advocaat. Er is verder geen informatie beschikbaar over het aantal bewindvoerderskantoren in Nederland.

*Notariaat*
Uit het deskresearch blijkt dat het aantal notarissen een dalende trend laat zien in de periode 2010-2014 (Rabobank, 2014). In deze periode is het aantal notarissen afgenomen van 1.464 naar 1.336. Tevens laat het aantal kandidaat-notarissen ook een dalende trend zien in de periode 2010-2014. In deze periode is het aantal kandidaat-notarissen afgenomen van 1.867 naar 1.631. Volgens de Rabobank neemt het aantal kantoren ook al jaren af. In de periode 2010-2014 is het aantal notariskantoren afgenomen van 825 naar 787.

*Deelvraag 4: ''Zijn er relevante ontwikkelingen op het gebied van digitaliseren van documentstromen binnen de branches advocatuur, bewindvoering en notariaat?''*

Uit het deskresearch is één relevante ontwikkeling naar voren gekomen die betrekking heeft op alle drie de branches. Dit is het programma Kwaliteit en Innovatie Rechtspraak, oftewel KEI (Rijksoverheid, 2014). Dit is een programma opgezet door de minister van Veiligheid en Justitie en de Raad voor de rechtspraak. Het doel van dit programma is om de rechtspraak te moderniseren. Het moet aansluiten bij de digitalisering van de samenleving en procedures moeten sneller en eenvoudiger worden. Volgens de Rijksoverheid worden de plannen in het programma KEI uitgewerkt in wet- en regelgeving. De Tweede en Eerste Kamer moeten alle plannen goedkeuren. De nieuwe wetgeving treedt vervolgens stapsgewijs inwerking. De planning is dat het programma KEI in juni 2018 volledig is ingevoerd (de Rechtspraak, 2014).

*Deelvraag 5: ''Wat houdt het programma KEI in voor de branches advocatuur, bewindvoering en notariaat?''*

Uit het deskresearch is gebleken dat het programma KEI invloed heeft op de branches advocatuur, bewindvoering en notariaat. In het vooronderzoek is aan alle respondenten gevraagd wat het programma voor hen inhoudt. Uit het vooronderzoek kan geconcludeerd worden dat dit programma voor de branches advocatuur en bewindvoering inhoudt dat alle documentatie richting de rechtbank op termijn digitaal aangeleverd dient te worden. Daarnaast blijkt uit het vooronderzoek dat de branche notariaat niet bekend is met dit programma. Dit is tegenstrijdig met de bevindingen van het deskresearch. Een mogelijke oorzaak hiervan is dat de plannen van KEI nog niet helemaal zijn uitgewerkt.

*Deelvraag 6: ''Zijn de branches advocatuur, bewindvoering en notariaat interessant genoeg om, op basis van het vooronderzoek, verder te onderzoeken naar behoefte voor een DMS?''*

*Conclusie advocatuur*
Uit het vooronderzoek is gebleken dat de branche advocatuur interessant is om verder te onderzoeken. Binnen de advocatuur wordt er nog veel met papieren dossiers gewerkt. Kantoren zijn zich hier bewust van en hebben de intentie om dit te digitaliseren. Het programma KEI heeft als consequentie dat documentatie richting de rechtbank digitaal aangeleverd dient te worden. Dit maakt het digitaliseren van documenten urgent. Uit het vooronderzoek is gebleken dat de software pakketten die de respondenten gebruiken de mogelijkheid bieden om dossiers digitaal op te slaan. Deze mogelijkheden zijn echter vaak beperkt. Dit zijn de voornaamste redenen, waarom de branche advocatuur interessant is om verder te onderzoeken.

*Conclusie bewindvoering*
Uit het vooronderzoek is gebleken dat de branche bewindvoering interessant is om verder te onderzoeken. Binnen deze branche wordt nog veel met papieren dossiers gewerkt. Daarnaast heeft het vooronderzoek bevestigd dat er veel post binnenkomt door de postblokkade in het Wsnp traject. Dit wordt vaak nog handmatig verwerkt. De helft van de respondenten geven aan dat zij het proces van postverwerking in de nabije toekomst willen automatiseren. Daarnaast geven bijna alle respondenten aan dat het programma KEI ook voor hen geldt. Dit zijn de voornaamste redenen waarom het interessant is om de branche bewindvoering verder te onderzoeken.

*Conclusie notariaat*
Op basis van het vooronderzoek is gebleken dat de branche notariaat niet interessant is om verder te onderzoeken. Binnen deze branche wordt er nog veel gewerkt met papieren dossiers. Hiermee werken ze omdat ze dit prettig vinden. Daarnaast denken de respondenten dat het programma KEI

niet voor hen geldt. Daardoor is het digitaliseren van dossiers niet urgent. De respondenten zijn erg tevreden over de software die ze gebruiken. Ten slotte is er weinig vraag naar automatisering in deze branche. Dit komt omdat het een erg conservatieve branche is. Hierdoor is het niet interessant om deze branche verder te onderzoeken.

*Deelvraag 7: ''Welke pijnpunten ervaren de branches advocatuur en bewindvoering op het gebied van document management?''*

*Pijnpunten advocatuur*
Uit het onderzoek blijkt dat binnen de branche advocatuur digitalisering van dossiers een issue is. Uit zowel het kwalitatieve als kwantitatieve onderzoek blijkt dat verreweg de meeste advocatenkantoren gebruik maken van papieren en digitale dossiers. De branche zit, mede door het programma KEI, in een overgangssituatie. Slechts een klein percentage van de advocatenkantoren werkt uitsluitend met digitale dossiers. Het proces van dossiervorming, vooral digitale dossiervorming, gaat gepaard met een aantal pijnpunten. De voornaamste pijnpunten zijn; slechte doorzoekbaarheid van bestaande systemen, data ophoping door geen integratie van bestaande systemen, het opslaan van dossiers en de verwerking van inkomende post.

*Pijnpunten bewindvoering*
Uit het kwalitatieve onderzoek blijkt dat binnen de branche bewindvoering de verwerking van inkomende post een issue is. Deze inkomende post komt voornamelijk binnen door de postblokkade die geldt in het Wsnp traject. Uit het onderzoek blijkt dat deze inkomende post door bijna alle kantoren nog handmatig wordt verwerkt. Deze handmatige verwerking gaat gepaard met een aantal pijnpunten. De grootste pijnpunt is de arbeidsintensiteit die deze handeling vraagt. Daarnaast geven respondenten aan dat ze post kwijtraken, het overzicht kwijtraken en het veel tijd kost om documenten in digitale dossiers te plaatsen.

*Deelvraag 8: ''Kan een DMS deze pijnpunten wegnemen?''*

*Wegnemen pijnpunten advocatuur*
Uit het onderzoek blijkt dat binnen de advocatuur digitalisering van dossiers een issue is. De voornaamste pijnpunten zijn slechte doorzoekbaarheid van bestaande systemen, data ophoping door geen integratie van bestaande systemen, het opslaan van dossiers en de verwerking van inkomende post. Deze pijnpunten kunnen allen worden weggenomen door een DMS. Uit het kwalitatief onderzoek is gebleken dat respondenten die een DMS gebruiken deze pijnpunten niet ervaren.

*Wegnemen pijnpunten bewindvoering*
Uit het kwalitatieve onderzoek blijkt dat binnen de bewindvoering de verwerking van inkomende post een issue is. De handmatige verwerking van deze post gaat gepaard met een aantal pijnpunten. De grootste pijnpunt is de arbeidsintensiteit die deze handeling vraagt. Daarnaast geven respondenten aan dat ze post kwijtraken, het overzicht kwijtraken en het veel tijd kost om documenten in digitale dossiers te plaatsen. Deze pijnpunten kunnen allen worden weggenomen door een DMS. Uit het onderzoek is gebleken dat respondenten die een DMS gebruiken deze pijnpunten niet ervaren.

*Deelvraag 9: ''Wat levert het kantoren binnen de branches advocatuur en bewindvoering op als ze een DMS aanschaffen?''*

*Toegevoegde waarde advocatuur*

Uit het kwalitatieve onderzoek is gebleken wat de toegevoegde waarde is van een DMS binnen de branche advocatuur. Respondenten geven aan dat de arbeidsproductiviteit van advocaten toeneemt, dossiers completer zijn, je overal toegang hebt tot dossiers, het beheer makkelijker wordt en het systemen volledig integreert.

*Toegevoegde waarde bewindvoering*
Uit het kwalitatieve onderzoek is gebleken wat de toegevoegde waarde is van een DMS binnen de branche bewindvoering. Dit is voornamelijk dat de post vele malen sneller wordt verwerkt en wordt geplaatst in digitale dossiers. Een respondent geeft aan dat de post automatisch wordt toegewezen aan een dossier aan de hand van een aantal criteria. Zoals BSN nummer en postcode + huisnummer. Aan de hand van een score wordt dit automatisch toegewezen aan een dossier

*Deelvraag 10: ''Is er behoefte binnen de branches advocatuur en bewindvoering voor een DMS. Zo ja, hoe ziet deze behoefte eruit?''*

*Behoefte DMS advocatuur*
Uit het kwalitatieve en kwantitatieve onderzoek blijkt dat er behoefte bestaat voor een DMS binnen advocatenkantoren. In het kwalitatieve onderzoek gaven alle respondenten, ook de respondenten die al een DMS gebruiken, expliciet of impliciet aan dat er behoefte bestaat voor een of meerdere modules van een DMS. Deze kantoren zijn vooral geïnteresseerd in een oplossing om de pijnpunten van (digitale) dossiervorming weg te nemen. Opvallend is dat, ondanks dat er geen pijnpunten aanwezig zijn in dit proces, veel kantoren aangeven ook interesse te hebben in de digitale postkamer. Zeer waarschijnlijk komt dit doordat poststukken ook in het dossier moeten komen. Daarnaast blijkt uit het kwantitatieve onderzoek dat ruim 19 procent, van de kantoren die nog geen DMS gebruiken, van plan zijn om binnen nu en twee jaar een DMS aan te schaffen.

*Behoefte DMS bewindvoering*
Uit het kwalitatieve onderzoek blijkt dat er behoefte bestaat voor een DMS binnen de branche bewindvoering. Er bestaat voornamelijk behoefte voor de oplossing digitale postkamer. Drie van de zeven respondenten geven nadrukkelijk aan dat de wens bestaat om inkomende post te automatiseren. Tevens spreken drie andere respondenten deze wens minder nadrukkelijk uit.

*Deelvraag 11: ''Wie worden er betrokken bij de oriëntatiefase voor nieuwe software binnen de branches advocatuur en bewindvoering?''*

*Betrokkenen oriëntatiefase advocatuur*
Uit het kwalitatieve onderzoek blijkt dat binnen bijna alle advocatenkantoren de kantoordirecteur de leiding neemt in de oriëntatiefase naar nieuwe software. Bij alle kantoren worden de hoofden van staf hierbij betrokken of wordt er een inventarisatie gedaan onder het ondersteunend personeel.

*Betrokkenen oriëntatiefase bewindvoering*
Uit het kwalitatieve onderzoek blijkt dat binnen de kleine kantoren (maximaal 20 medewerkers) de kantoordirecteur vrijwel altijd de leiding heeft in de oriëntatiefase. Hierbij worden de medewerkers wel altijd betrokken. In de grotere kantoren wordt op basis van vraag vanuit de gebruikers een aantal afdelingen betrokken bij de oriëntatiefase (vaak in combinatie met de manager van de desbetreffende afdeling). Dit zijn voornamelijk ondersteunende afdelingen zoals ICT en implementatie.

*Deelvraag 12: ''Wie is de DMU binnen de branches advocatuur en bewindvoering?''*

*Betrokkenen besluitvorming advocatuur*
Uit het kwalitatieve onderzoek blijkt dat binnen bijna alle advocatenkantoren de advocaat-partners de uiteindelijke beslissing maken. Bij de grotere kantoren komt het ook voor dat het dagelijks bestuur de beslissing neemt, dit is afhankelijk van de hoogte van het bedrag. Bij bedragen die gemoeid zijn met een DMS zal dit vrijwel altijd door de advocaat-partners besloten worden.

*Betrokkenen besluitvorming bewindvoering*
Uit het kwalitatieve onderzoek blijkt dat binnen de kleine kantoren (maximaal 20 medewerkers) de kantoordirecteur vrijwel altijd het uiteindelijke besluit maakt voor de aankoop van software. Bij de grotere kantoren wordt het besluit genomen door de manager van de desbetreffende afdeling, vaak in combinatie met ondersteunende afdelingen.

*Deelvraag 13: ''Sluit de waarde strategie die DDi hanteert aan bij wens van de branches advocatuur en bewindvoering?''*

*Aansluiting advocatuur*
Om deze deelvraag te beantwoorden is gevraagd naar het belangrijkste criterium dat de doorslag heeft gegeven bij de keuze voor een DMS. Op basis van de waarde strategieën van Treacy en Wiersema (1993) is de volgende vraag geformuleerd; Welk criterium heeft het zwaarst gewogen bij de keuze voor een DMS; prijs, beste functionaliteiten of maatwerk?. Uit het kwalitatieve onderzoek blijkt dat alle kantoren, die een DMS hebben aangeschaft, de beste functionaliteiten het belangrijkst vinden. Uit het kwantitatieve onderzoek blijkt dat ruim 86 procent aangeeft dat de beste functionaliteiten het zwaarst gewogen criterium is voor de aanschaf van een DMS. Daarnaast geeft ruim 13 procent aan dat maatwerk het belangrijkste criterium is. Wat opvalt is dat er geen enkele respondent heeft aangegeven dat prijs het zwaarst gewogen criterium is bij een keuze voor een DMS. Dit is voornamelijk beste functionaliteiten en in mindere mate maatwerk. Dit sluit aan bij de waarde strategieën customer intimacy en product leadership van DDi.

*Aansluiting bewindvoering*
Deze deelvraag is niet nadrukkelijk behandeld in het onderzoek. Uit het onderzoek is wel naar voren gekomen dat een aantal kleinere kantoren de inkomende post nog niet geautomatiseerd hebben, omdat dit gepaard gaat met een dusdanige investering. Op basis hiervan concludeer ik dat prijs een belangrijk criterium is bij de kleinere kantoren. Dit sluit niet aan bij de waarde strategieën customer intimacy en product leadership van DDi.

*Deelvraag 14: ''Wat is de totale potentie voor DDi in de branches advocatuur en bewindvoering?''*

*Potentie advocatuur*
Uit het kwantitatief onderzoek blijkt dat ruim 29 procent (dit zijn de kantoren die al een DMS hebben en kantoren die hier behoefte aan hebben) van de advocatenkantoren, met tien of meer medewerkers, behoefte hebben aan een DMS. Er is geen exact aantal bekend van deze kantoren in Nederland. Om toch een schatting te doen van de potentie wordt er gebruik gemaakt van de bevindingen van het deskresearch. Uit het deskresearch blijkt dat er 648 advocatenkantoren zijn met 6 of meer advocaten. Geschat wordt er 188 kantoren zijn die behoefte hebben aan een DMS.

*Potentie bewindvoering*
Uit het kwalitatief onderzoek blijkt dat vier van de zeven respondenten behoefte hebben aan een DMS. Het is echter niet bekend hoeveel Wsnp bewindvoerderskantoren er zijn in Nederland. Geschat

kan worden dat ruim 56 procent van de kantoren behoefte hebben aan een DMS.

*8.2 Toetsing hypotheses*
Bij de start van het onderzoek zijn er drie hypotheses opgesteld. Aan de hand van het onderzoek zijn deze hypotheses getoetst.

*Hypothese 1: ''De waarde strategie van DDi sluit aan bij de wens van de branche advocatuur''*

Uit het onderzoek is gebleken dat de waarde strategie aansluit bij de wens van de branche advocatuur. Binnen deze branche is de wens voornamelijk beste functionaliteiten en in mindere mate maatwerk. Dit sluit aan bij de waarde strategieën customer intimacy en product leadership van DDi. Hypothese 1 is hierdoor aangenomen.

*Hypothese 2: ''De waarde strategie van DDi sluit aan bij de wens van de branche bewindvoering''*

Uit het onderzoek is gebleken dat de waarde strategie niet aansluit bij de wens van de branche bewindvoering. Binnen deze branche is prijs het belangrijkste criterium. Dit sluit niet aan bij de waarde strategieën customer intimacy en product leadership van DDi. Hypothese 2 is hierdoor verworpen.

*Hypothese 3: ''20 procent of meer van de branche advocatuur heeft behoefte aan een DMS''*

Uit het kwantitatieve onderzoek blijkt dat 12 respondenten van plan zijn om binnen nu en twee jaar een DMS aan te schaffen. Daarnaast geven 16 respondenten aan al gebruik te maken van een DMS. In totaal hebben 28 van de 94 respondenten behoefte aan een DMS. Op basis van het kwalitatieve onderzoek kan geconcludeerd worden dat ruim 29 procent van de branche advocatuur behoefte heeft aan een DMS. Doordat meer dan 20 procent behoefte heeft aan een DMS is hypothese 3 aangenomen.

*Hypothese 4: ''20 procent of meer van de branche bewindvoering heeft behoefte aan een DMS''*

Uit het kwalitatieve onderzoek blijkt dat drie van de zeven respondenten nadrukkelijk aangeven dat de wens bestaat om inkomende post te automatiseren. Dit is ruim 42 procent, die aangeeft behoefte te hebben aan een DMS. Daarnaast blijkt dat één van de zeven respondenten al een DMS gebruikt. Dit is ruim 14 procent. Op basis van het kwalitatieve onderzoek kan geconcludeerd worden dat ruim 56 procent van de branche bewindvoering behoefte heeft aan een DMS. Doordat meer dan 20 procent behoefte heeft aan een DMS is hypothese 4 aangenomen.

*8.3 Conclusie centrale vraag*
In dit onderzoek stond de volgende vraag centraal: ''Is er behoefte voor het digitaliseren van documentstromen binnen de branches advocatuur, bewindvoering en notariaat. Indien dit het geval is hoe ziet deze behoefte voor het digitaliseren van documentstromen er dan uit en hoe groot is deze behoefte?''.

Uit het onderzoek blijkt dat er behoefte is voor het digitaliseren van documentstromen binnen de branches advocatuur en bewindvoering. In de branche notariaat is deze behoefte niet of veel minder aanwezig. Binnen de branche advocatuur is deze behoefte te omschrijven als het digitaliseren van dossiers. Binnen de branche bewindvoering is deze behoefte te omschrijven als het digitaliseren en automatiseren van de postverwerking.

# 9. Aanbevelingen

*In dit hoofdstuk wordt op basis van het onderzoek en de conclusies een aantal aanbevelingen gedaan. Per onderzochte branche wordt er een aanbeveling gegeven.*

*9.1 Aanbeveling branche advocatuur*
In deze paragraaf volgt een aanbeveling voor het bedrijf DDi over het aanbieden van hun diensten aan de branche advocatuur. Deze aanbeveling is gebaseerd op bevindingen van het onderzoek.

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat er een behoefte bestaat voor een DMS binnen de branche advocatuur. In totaal gebruikt ruim 17 procent een DMS binnen deze branche. Uit het onderzoek blijkt daarnaast dat ruim 19 procent, van de kantoren die geen DMS gebruiken, van plan zijn om binnen nu en 2 jaar een DMS aan te schaffen. De voornaamste issue binnen deze branche is het digitaliseren van dossiers. In het proces van dossiervorming ligt dan ook de pijn binnen deze branche. Het advies aan DDi is dan ook om vooral op deze pijn in te spelen met een DMS oplossing die digitale dossiervorming ondersteund. Uit het onderzoek blijkt dat de prijs van software niet het belangrijkste criterium is. Advocatenkantoren hechten meer waarde aan goede functionaliteiten en in mindere mate aan maatwerk. Het advies aan DDi is om de waarde strategie die het bedrijf nu hanteert te blijven gebruiken voor deze branche. Ten slotte wordt geadviseerd om een eventuele samenwerking te overwegen met een of meer software leveranciers binnen de advocatuur. Uit het kwalitatieve en kwantitatieve onderzoek blijkt dat de bestaande softwarepakketten binnen deze branche goed presteren op het financiële aspect maar slecht presteren op het document management aspect. Hierdoor kan een samenwerking voor beide partijen interessant zijn.

De aanbeveling voor het bedrijf DDi over het aanbieden van hun diensten aan de branche advocatuur is positief. In hoofdstuk 10 wordt aangegeven hoe deze branche het beste bewerkt kan worden.

*9.2 Aanbeveling branche bewindvoering*
In deze paragraaf volgt een aanbeveling voor het bedrijf DDi over het aanbieden van hun diensten aan de branche bewindvoering. Deze aanbeveling is gebaseerd op bevindingen van het onderzoek.

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat er een behoefte bestaat voor een DMS binnen de branche bewindvoering. Er is uitsluitend onderzoek gedaan naar Wsnp bewindvoerders. 1 op de 7 bewindvoerderskantoren maakt al gebruik van een DMS binnen deze branche. Uit het onderzoek blijkt daarnaast dat de helft van de kantoren die geen DMS gebruiken hier wel behoefte aan hebben. De grootste pijn die bewindvoerderskantoren ervaren op het gebied van document management is de inkomende postverwerking. Dit wordt veroorzaakt door de postblokkade die geldt in een Wsnp traject. Bij vele kantoren gebeurt de verwerking hiervan nog handmatig. Het advies aan DDi is om op deze pijn in te spelen met de DMS oplossing digitale postkamer. Binnen deze branche speelt prijs een belangrijke rol. Hierdoor is het advies aan DDi om een goedkopere variant van de digitale postkamer op de markt te brengen. Daarnaast wordt er geadviseerd om de tak van beschermingsbewindvoerders binnen deze branche ook te benaderen. Dit omdat door een aantal respondenten is aangegeven dat de inkomende post hier vele malen groter is.

De aanbeveling voor het bedrijf DDi over het aanbieden van hun diensten aan de branche bewindvoering is positief. In hoofdstuk 10 wordt aangegeven hoe deze branche het beste bewerkt kan worden.

*9.3 Aanbeveling branche notariaat*
In deze paragraaf volgt een aanbeveling voor het bedrijf DDi over het aanbieden van hun diensten aan de branche notariaat. Deze aanbeveling is gebaseerd op bevindingen van het onderzoek.

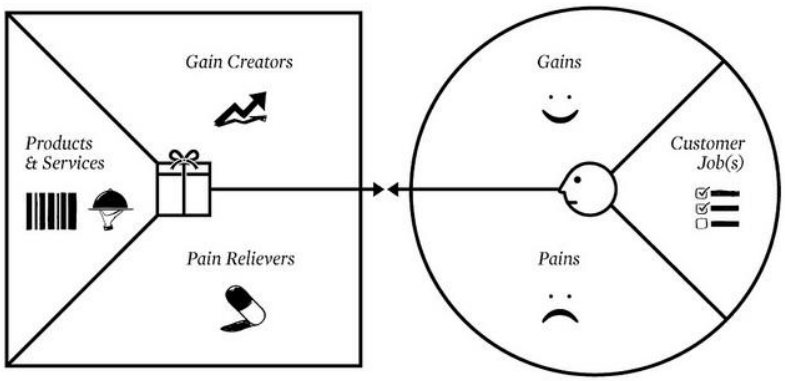
Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat er op dit moment geen behoefte bestaat voor het digitaliseren van documenten binnen de branche notariaat. Op basis van het onderzoek kan geconcludeerd worden dat de branche erg conservatief is. De noodzaak van digitalisering is (nog) niet aanwezig of wordt niet herkend binnen deze branche. Op dit moment is het niet interessant voor DDi om zich te richten op de branche notariaat. Wellicht kan dit veranderen door het programma KEI.

De aanbeveling voor het bedrijf DDi over het aanbieden van hun diensten aan de branche notariaat is negatief. Geadviseerd wordt om deze branche in de gaten te houden, om te bekijken of digitalisering van documenten urgenter wordt door het programma KEI.

# 10. Implementatie

*In dit hoofdstuk wordt er beschreven hoe de aanbevelingen in gang kunnen worden gezet. Dit wordt gedaan door enerzijds invulling te geven aan het conceptuele model dat gebruikt is in dit onderzoek en anderzijds door een marktbenaderingsplan te schrijven. Dit marktbenaderingsplan wordt niet behandeld in dit hoofdstuk, het plan is terug te vinden in bijlage 14. Voor zowel de branche advocatuur als de branche bewindvoering is een implementatie geschreven.*

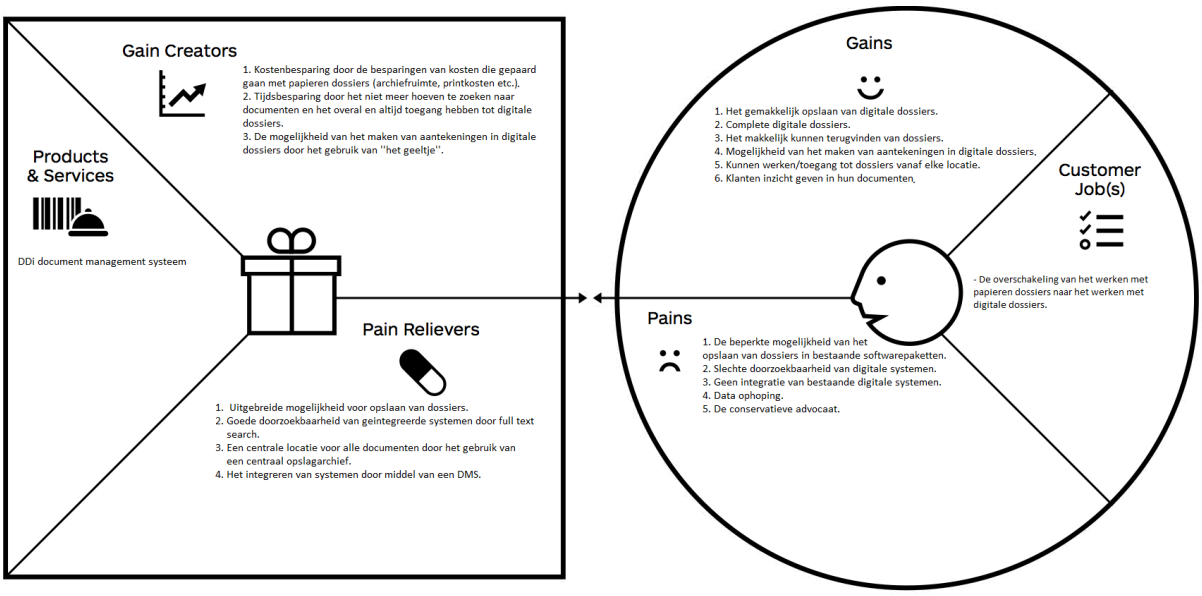
## *10.1 Implementatiemodel/conceptuele model*




*Figuur 17: Value proposition canvas model*

Het value proposition canvas model van Osterwalder (2014) wordt in dit hoofdstuk gebruikt om een waarde propositie te formuleren voor de branches advocatuur en bewindvoering. Volgens Osterwalder is dit model te gebruiken om een optimale fit te krijgen tussen productaanbod en de vraag vanuit een doelgroep. Het model heeft een rechterzijde (behoefte vanuit klant oogpunt) en een linkerzijde (product aanbod). De rechterzijde van het model wordt ingevuld op basis van input vanuit het onderzoek. Om op deze manier een optimale fit te krijgen tussen product aanbod en de vraag vanuit de doelgroep.

## *10.2 Waarde propositie advocatuur*



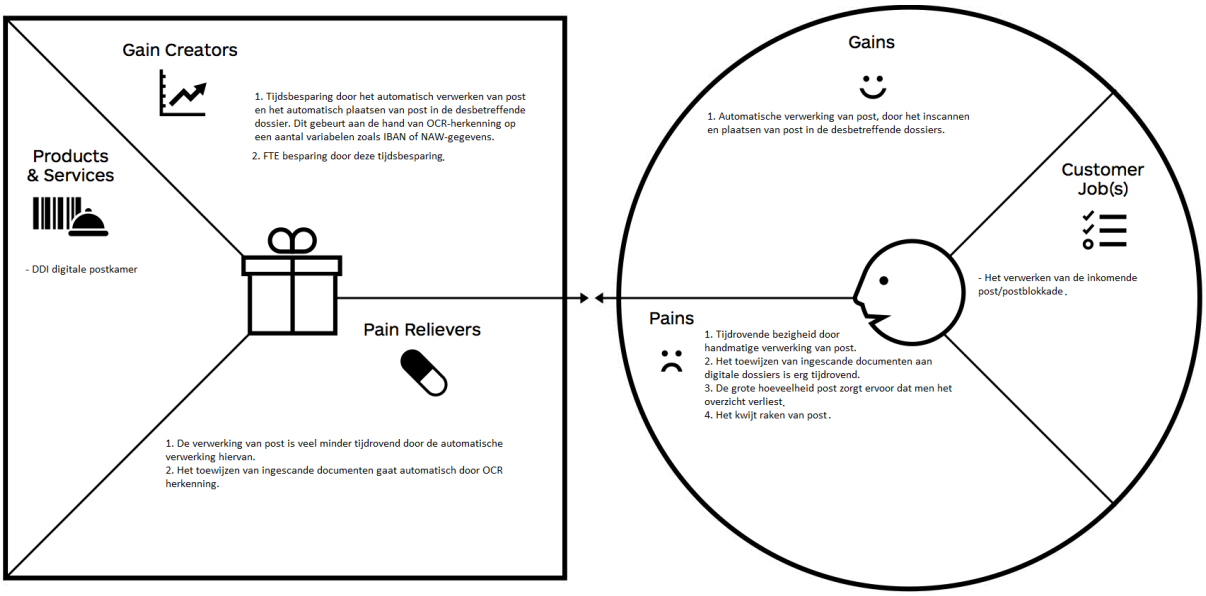

*Figuur 18: Value proposition advocatuur*

Het value proposition canvas model (Osterwalder, 2014) is in figuur 18, aan de hand van het onderzoek, ingevuld voor de branche advocatuur.

De customer job waar kantoren binnen de advocatuur mee te maken hebben, is de overschakeling van het werken met papieren dossiers naar het werken met digitale dossiers. Deze customer job gaat gepaard met een aantal pijnpunten. De voornaamste pijnpunten zijn de beperkte mogelijkheid van opslaan van digitale dossiers in bestaande softwaresystemen en de doorzoekbaarheid van deze systemen. Naast pijnpunten zijn er ook een aantal gains. De voornaamste gains zijn het gemakkelijk opslaan van digitale dossiers en het compleet hebben van deze dossiers. De customer job, de pains en gains vormen samen de rechterzijde van het model.

De linkerzijde van het model bestaat uit de product en services, gain creators en pain relievers. De product en services waarmee de klantbehoefte van de branche advocatuur bevredigd kan worden is het DMS van DDi. Dit product kan de voornaamste pijnpunten van de branche wegnemen. De voornaamste pain relievers zijn de uitgebreide mogelijkheid voor het opslaan van dossiers en het goed doorzoekbaar maken van bestaande systemen. Naast de pain relievers zijn er ook een aantal gain creators. De voornaamste gain creators hebben te maken met kostenbesparing en tijdsbesparing.

*10.3 Waarde propositie bewindvoering*




*Figuur 19: Value proposition bewindvoering*

Het value proposition canvas model (Osterwalder, 2014) is in figuur 19, aan de hand van het onderzoek, ingevuld voor de branche bewindvoering.

De customer job waar kantoren binnen de bewindvoering mee te maken hebben, is de verwerking van de inkomende post/postblokkade. Deze customer job gaat gepaard met een aantal pijnpunten. De voornaamste pijnpunten zijn de handmatige verwerking, waardoor het een tijdrovende bezigheid is en het toewijzen van ingescande documenten aan digitale dossiers. Naast pijnpunten is er ook een gain. Deze gain is de automatische verwerking van post, door het inscannen en plaatsen van post in de desbetreffende dossiers. De customer job, de pains en gains vormen samen de rechterzijde van het model. De linkerzijde van het model bestaat uit de product en services, gain creators en pain relievers. De product en services waarmee de klantbehoefte van de branche advocatuur bevredigd kan worden, is de digitale postkamer van DDi. Dit product kan de voornaamste pijnpunten van de branche

wegnemen. De pain relievers zijn de automatische verwerking van de post en het automatisch toewijzen van ingescande documenten aan dossiers. Naast de pain relievers zijn er ook een aantal gain creators. De gain creators hebben te maken met kostenbesparing en tijdsbesparing.

*10.4 Marktbenaderingsplan*

Het marktbenaderingsplan is terug te vinden in bijlage 14. Het benaderingsplan bestaat uit de volgende onderdelen: beschrijving van de doelgroep, DMU, functionaliteiten DMS, benaderingswijze, communicatiepositionering, communicatieboodschap en communicatiemiddelen. Er is een benaderingsplan geschreven voor de branche advocatuur en een voor de branche bewindvoering. Voor de branche bewindvoering is in dit plan ook een overzicht toegevoegd van de softwareleveranciers die actief zijn in deze branche.

*10.5 Conclusie implementatie*

In dit hoofdstuk is het value proposition canvas model (Osterwalder, 2014) ingevuld voor de branches advocatuur en bewindvoering. Dit is gedaan op basis van de bevindingen van het onderzoek. Dit model vormt de kern van de waarde propositie die verder wordt behandeld in bijlage 14.

# Literatuurlijst


**Internetbronnen**

Aderant. (z.d.). *Company.* Geraadpleegd op 1 mei 2015, via http://www.aderant.com/company/

Ansoff, I. (1957). *Strategies for Diversification*. Geraadpleegd op 13 februari 2015, via http://www.foswiki.org/pub/Sandbox/SimiWiki/Strategies_for_diversification.pdf

BaseNet. (z.d.). *Advocatuur.* Geraadpleegd op 1 mei 2015, via https://www.basenet.nl/software/advocatuur/

CBS, Raad voor Rechtsbijstand & Bureau Wsnp (2014). *Monitor Wsnp*. Gedownload op 3 april 2015, via http://www.Wsnp.rvr.org/pdf/Monitor%20Tiende%20meting.pdf

Clip Consultants. (z.d.). *Software voor de advocatenpraktijk.* Geraadpleegd op 1 mei 2015, via http://www.clipconsultants.nl/producten/software-voor-de-advocatenpraktijk

De Rechtspraak (2014). *Modernisering rechtspraak*. Geraadpleegd op 3 april 2015, via http://www.rechtspraak.nl/Recht-In-Nederland/Modernisering-rechtspraak/Paginas/default.aspx

Muilwijk, E. (2009). *Canvas model van Osterwalder*. Geraadpleegd op 13 oktober 2014, via http://www.intemarketing.nl/marketing/modellen/canvas-model-osterwalder

Osterwalder, A. (2004). *The business model ontology a proposition in a design science approach*. Geraadpleegd op 17 februari 2015, via http://www.uniempre.org.br/user-files/files/TheBusiness-Model-Ontology.pdf

Rabobank (2014). Rabobank Cijfers & Trends. Geraadpleegd op 3 april 2015, via https://www.rabobankcijfersentrends.nl/index.cfm?action=branche&branche=Advocatenkantoren&p=9

Rabobank (2014). Rabobank Cijfers & Trends. Geraadpleegd op 3 april 2015, via https://www.rabobankcijfersentrends.nl/index.cfm?action=branche&branche=Notariskantoren&p=9

Rijksoverheid (2014). *Programma Kwaliteit en Innovatie rechtspraak (KEI)*. Geraadpleegd op 17 februari 2015, via http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/rechtspraak-en-geschiloplossing/vernieuwing-in-de-rechtspraak/programma-kwaliteit-en-innovatie-rechtspraak-kei

Treacy, M. Wiersema, F. (1993). Customer Intimacy and Other Value Disciplines. Geraadpleegd op 12-03-2015, via https://hbr.org/1993/01/customer-intimacy-and-other-value-disciplines

Trivium Software. (z.d.). *Fortuna is compleet.* Geraadpleegd op 1 mei 2015, via http://www.trivium.nl/fortuna-is-compleet

Wolters Kluwer. (z.d.). *Fidura.* Geraadpleegd op 1 mei 2015, via http://www.kluwer.nl/fidura/

**Literatuurbronnen**

Baghai, M., Coley, S., & White, D. (2000). *The Alchemy of Growth: Practical Insight for Building the Enduring Enterprise.* London: The Orion Publishing Group Ltd.

Coenders, H. (1990). *Kramers nieuw woordenboek Nederland*. Amsterdam: Uitgeversmaatschappij Bonaventura.

Kotler, P. (2008). *Principes van Marketing.* Amsterdam: Pearson Education Benelux.

Osterwalder, A. & Pigneur, Y. (2010). *Business Model Generation.* Hoboken: John Wiley & Sons, Inc.

Osterwalder, A. & Pigneur, Y. (2014). *Value Proposition Design.* Hoboken: John Wiley & Sons, Inc.

Essink-Matzinger, C & Gerritsen-van Veghel, B. (2006). *Handboek marketingcommunicatie.* Utrecht: ThiemeMeulenhoff.

**Afbeeldingen**

Figuur 1: 123management. (Datum onbekend). Externe analyse: Wat is het groeimodel van Ansoff [online afbeelding]? Gedownload op 20-2-2015, via http://123management.nl/0/010_strategie/a120_strategie_08c_ansoff.html

Figuur 2: Jim Riley. (2012). McKinsey Growth Pyramid – Growth Strategy [online afbeelding]. Gedownload op 3-3-2015, via http://www.tutor2u.net/business/strategy/McKinsey_pyramid.htm

Figuur 3, 5 & 16: 12manage. (Datum onbekend). Definition business models. [online afbeelding]. Gedownload op 3-3-2015, via http://www.12manage.com/description_business_models.html

Figuur4: Marketingmodellen. (2013). Waardestrategieën van Treacy en Wiersema. [Online afbeelding]. Gedownload op 12-3-2015, via http://www.marketingmodellen.com/waardestrategieen-van-treacy-en-wiersema/

# Bijlagen


| | | |
|---|---|---|
| 1. | Onderzoeksverantwoording | 52 |
| 2. | Overzicht respondenten kwalitatief onderzoek | 57 |
| 3. | Productportfolio DDi | 58 |
| 4. | Het vooronderzoek | 59 |
| 5. | Topiclijsten interviews vooronderzoek | 63 |
| 6. | Gespreksverslagen vooronderzoek | 66 |
| 7. | Topiclijst interviews diepteonderzoek advocatuur | 79 |
| 8. | Gespreksverslagen diepteonderzoek advocatuur | 81 |
| 9. | Topiclijst interviews diepteonderzoek bewindvoering | 96 |
| 10. | Gespreksverslagen diepteonderzoek bewindvoering | 97 |
| 11. | Enquête kwantitatief onderzoek | 110 |
| 12. | Kwantitatief onderzoek | 113 |
| 13. | Antwoorden open vragen kwantitatief onderzoek | 124 |
| 14. | Implementatieplan advocatuur en bewindvoering | 127 |
| 15. | Handleiding Google Analytics | 135 |
| 16. | Voorbeeld e-mail advocatuur | 139 |
| 17. | Voorbeeld e-mail bewindvoering | 140 |
| 18. | Feedback formulier Bert Boerma (begeleider Hogeschool Leiden) | 141 |
| 19. | Feedback formulier Kassandra Mol (begeleider DDi) | 142 |

## Bijlage 1: Onderzoeksverantwoording

*2.5 Onderzoeksverantwoording*
Om het onderzoek te verantwoorden wordt hieronder in het kort de onderzoeksverantwoording beschreven. De onderzoeksverantwoording bestaat uit de onderzoeksdoelgroep, methode van onderzoek en werving en selectie van respondenten. Hieronder volgt een verkorte versie, de gehele onderzoeksverantwoording is terug te vinden in bijlage 1. Dit is inclusief logboek en een schematisch overzicht van het onderzoek.

*2.5.1 Onderzoeksdoelgroep*
In dit onderzoek staan drie branches centraal; advocatuur, bewindvoering en notariaat. Deze branches zijn aan de hand van onderling overleg tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer geselecteerd. Dit omdat er een vermoeden is dat er behoefte bestaat voor de producten van de opdrachtgever binnen deze branches.

De branche bewindvoering is geselecteerd, omdat de opdrachtgever al enige gesprekken heeft gevoerd binnen deze branche. De branches advocatuur en notariaat zijn geselecteerd, omdat de opdrachtnemer het vermoeden heeft dat er vraag is naar document management systemen binnen deze branches. Dit vermoeden is gebaseerd op acquisitie ervaring binnen deze branches.

Aan de hand van het vooronderzoek is besloten de branche notariaat niet verder te onderzoeken. Dit omdat deze branche erg conservatief is en digitalisering niet speelt. De branches advocatuur en bewindvoering zijn wel verder onderzocht omdat hier een behoefte bestaat voor het digitaliseren van documentstormen. Het kwantitatieve onderzoek is daarnaast alleen uitgevoerd onder de branche advocatuur. Hiervoor is besloten omdat de pijnpunten in de branche bewindvoering in het kwalitatieve onderzoek duidelijk naar boven is gekomen. Daardoor is er niet gekozen om dit verder te toetsen in het kwantitatieve onderzoek. In de branche advocatuur is dit wel gedaan om te onderzoeken of de behoefte afhankelijk is van de grootte van een advocatenkantoor.

*2.5.2 Methode van onderzoek*
Voor het onderzoek is gebruik gemaakt van de onderzoeksmethoden deskresearch, kwalitatief en kwantitatief onderzoek. Hieronder volgt een beschrijving van hoe het onderzoek is uitgevoerd.

De methode deskresearch is gebruikt om onderzoek te doen naar de bestaande informatie over de branches advocatuur, bewindvoering en notariaat. Tevens is deze methode gebruikt voor input voor het vooronderzoek. In totaal zijn er twee weken besteed aan deskresearch.

De methode kwalitatief onderzoek is gebruikt in het vooronderzoek en het diepteonderzoek. Deze methode is gericht op het verkrijgen van diepgaande en gedetailleerde informatie. Waardoor het zeer geschikt is om de behoeften van de doelgroepen in kaart te brengen. Om in een zo een kort mogelijke tijd veel respondenten te kunnen interviewen, is het vooronderzoek telefonisch afgenomen. In de vorm van telefonische één-op-één interviews. De gemiddelde duur van deze interviews bedroeg ongeveer twaalf minuten. In het diepteonderzoek zijn de kwalitatieve interviews telefonisch en op locatie afgenomen. Er is expliciet gekozen om een aantal interviews op locatie af te nemen om op deze manier een beter beeld te krijgen van de werkprocessen van de doelgroepen. De gemiddelde

duur van de interviews in het diepteonderzoek bedroeg ongeveer twintig minuten. Voor de verwerking van de interviews is er genotuleerd of er is een audiofragment opgenomen. In totaal zijn er acht weken besteed aan het kwalitatieve onderzoek.

Daarnaast is er in het diepteonderzoek ook gebruik gemaakt van de methode kwantitatief onderzoek. Op basis van de bevindingen die naar voren zijn gekomen in het kwalitatieve onderzoek, heeft het kwantitatieve onderzoek vorm gekregen. Het onderzoek is afgenomen in de vorm van een online enquête met het programma Parantion. In totaal heeft de enquête zes weken opengestaan en is er eenmaal een herinnering gestuurd.

*2.5.3 Werving en selectie van respondenten*

In totaal zijn er 32 respondenten geïnterviewd voor het kwalitatieve onderzoek. Het vooronderzoek bestond uit 18 interviews evenredig verdeeld over de drie branches advocatuur, bewindvoering en notariaat. Het diepteonderzoek bestond uit 7 interviews binnen de branche advocatuur en 7 binnen de branche bewindvoering. Bij het uitnodigen van respondenten voor een interview is rekening gehouden met twee criteria. Enerzijds de functie van de respondent (advocaat, advocaat-partner, kandidaat-notaris, notaris, bewindvoerder of kantoordirecteur). Anderzijds het kennisniveau van de respondent over de onderwerpen (redelijke kennis van dossiervorming binnen het kantoor). Bij alle interviews zijn deze criteria gehandhaafd. Alle respondenten hebben vrijwillig deelgenomen aan het onderzoek en met alle respondenten is afgesproken de gegevens anoniem te verwerken. In bijlage 2 is een schematisch overzicht te vinden van de afgenomen interviews.

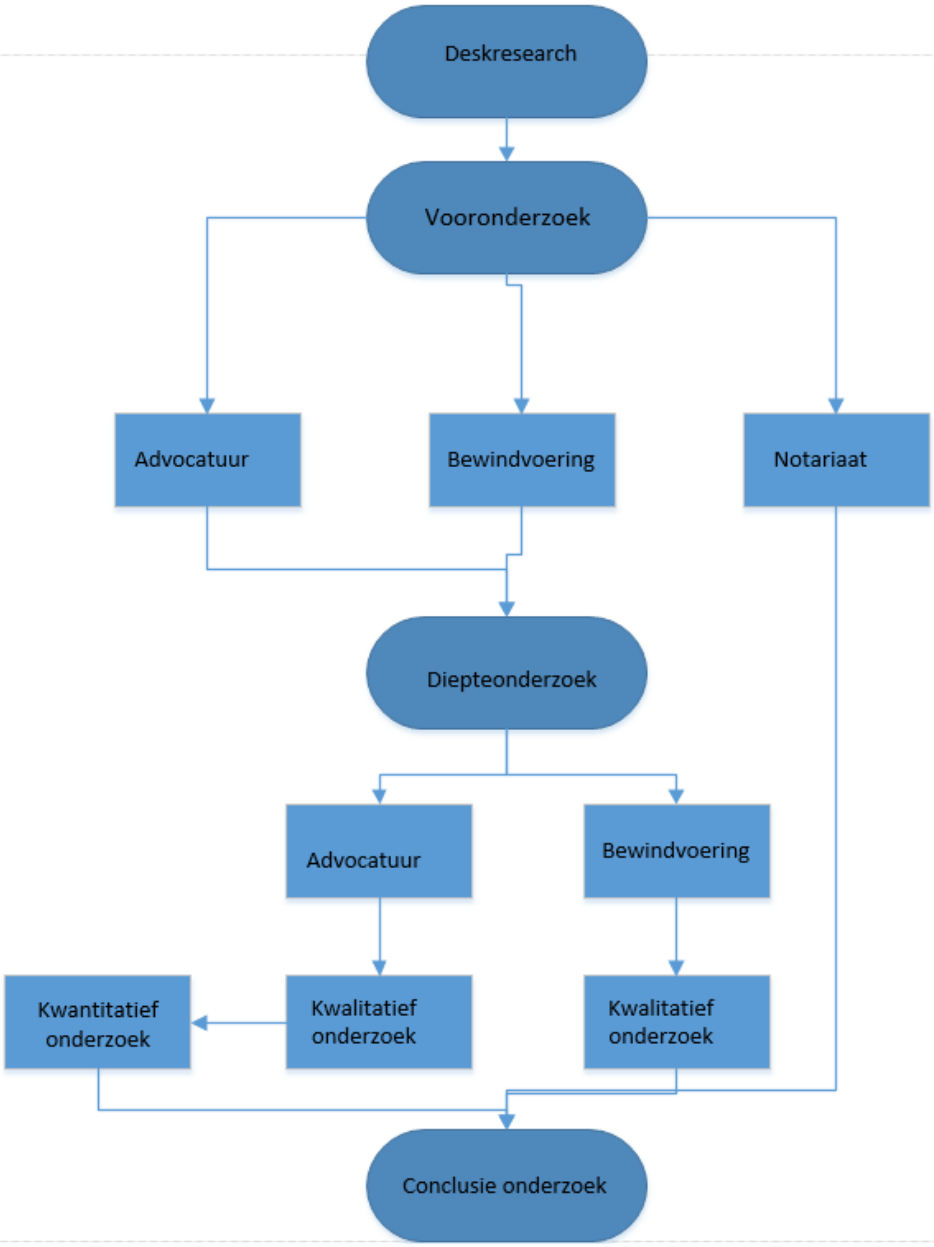
Naast het kwalitatieve onderzoek is er ook een kwantitatief onderzoek gehouden. Dit onderzoek is gehouden binnen de branche advocatuur. Aan de hand van een aangekochte lijst via het data- en risicomanagement bedrijf Focum zijn in totaal 356 advocatenkantoren geselecteerd voor een online enquête. Deze lijst is samengesteld op basis van één criterium, namelijk dat het kantoor 10 of meer medewerkers heeft. Hiervoor is gekozen omdat de aanschaf van een DMS gepaard gaat met een flinke investering, hierdoor zijn kleinere kantoren niet interessant om te onderzoeken. De enquête is uitgestuurd naar een advocaat-partner of kantoordirecteur binnen deze 356 advocatenkantoren. In totaal hebben 94 respondenten de enquête ingevuld. Daarnaast hebben 7 respondenten de enquête deels ingevuld, 7 respondenten zijn niet uitgenodigd doordat er een verkeerd e-mail adres is gebruikt en 248 respondenten hebben de enquête niet ingevuld.

## Logboek onderzoek

| Week | Onderdeel scriptie | Resultaat |
|---|---|---|
| 6 | Onderzoeksopzet | Opdracht besproken met de opdrachtnemer. Begonnen met het formuleren van de doelstelling, probleemstelling en deelvragen. |
| 7 | Onderzoeksopzet/Deskresearch | Onderzoeksopzet afgemaakt. De doelstelling, probleemstelling en deelvragen vastgesteld. Tevens deskresearch gedaan en afgerond. |
| 8 | Theoretisch Kader/Vooronderzoek | Begonnen met het theoretisch kader. Literatuurstudie gedaan naar toepasbare modellen. Tevens zes telefonische interviews gehouden binnen de branche advocatuur. |
| 9 | Theoretisch Kader/Vooronderzoek | Verder gegaan met de literatuurstudie deze afgerond en keuzes gemaakt in modellen. Tevens twaalf telefonische interviews gehouden zes binnen de branche bewindvoering en zes binnen de branche notariaat. |
| 10 | Theoretisch kader/Vooronderzoek | Theoretisch kader geschreven en afgerond. Daarnaast conclusie getrokken uit de achttien interviews van het vooronderzoek en hier een hoofdstuk over geschreven. |
| 11 | Interne analyse/Diepteonderzoek | Interne analyse gemaakt voor het bedrijf. Daarnaast respondenten uitgenodigd voor het diepteonderzoek. |
| 12 | Kwalitatief diepteonderzoek | Vier interviews gehouden. Daarnaast respondenten uitgenodigd voor het diepteonderzoek. |
| 13 | Kwalitatief diepteonderzoek | Acht interviews gehouden en gespreksverslagen gemaakt van de interviews. |
| 14 | Kwalitatief en kwantitatief diepteonderzoek | Een interview gehouden en de enquête uitgestuurd. Daarnaast conclusies getrokken |

| | | |
|---|---|---|
| | | uit alle interviews en hier een hoofdstuk over geschreven. |
| 15 | Kwalitatief en kwantitatief diepteonderzoek | Herinnering uitgestuurd van de enquête. Voorlopige conclusie geschreven voor het kwantitatieve onderzoek op basis van een netto respons van 90. |
| 16 | Conclusie, aanbevelingen, implementatie en het hele rapport afgerond | De conclusie, aanbevelingen en implementatie geschreven. Daarnaast alle andere hoofdstukken afgemaakt. Daarnaast nog een interview afgenomen. |
| 17 | Hele rapport (deadline concept scriptie) | Lay out van het rapport gemaakt. Grammatica gecontroleerd en het rapport ingeleverd als concept versie. |
| 18 | Implementatie geschreven | Implementatie afgemaakt voor zowel de opdrachtgever als mijn scriptie. |
| 19 | Hele rapport | Feedback ontvangen en verwerkt. Alsmede een interview verwerkt in mijn scriptie en de enquête definitief stop gezet op basis van een netto respons van 94. |
| 20 | Hele rapport | Hele rapport nogmaals gecheckt en waar nodig aangepast. |
| 21 | Rapport definitief ingeleverd | Het rapport definitief ingeleverd. Tevens besproken met de opdrachtnemer. |

## Schematisch overzicht onderzoek



## Bijlage 2: Tabel 1 ''Overzicht respondenten kwalitatief onderzoek''

| | Datum interview | Branche respondent | Functie respondent | Soort interview | Soort onderzoek |
|---|---|---|---|---|---|
| Respondent 1 | 18-2-2015 | Advocatuur | Kantoordirecteur | Telefonisch interview | Vooronderzoek |
| Respondent 2 | 19-2-2015 | Advocatuur | Advocaat | Telefonisch interview | Vooronderzoek |
| Respondent 3 | 19-2-2015 | Advocatuur | Kantoordirecteur | Telefonisch interview | Vooronderzoek |
| Respondent 4 | 19-2-2015 | Advocatuur | Kantoordirecteur | Telefonisch interview | Vooronderzoek |
| Respondent 5 | 20-2-2015 | Advocatuur | Kantoordirecteur | Telefonisch interview | Vooronderzoek |
| Respondent 6 | 20-2-2015 | Advocatuur | Kantoordirecteur | Telefonisch interview | Vooronderzoek |
| Respondent 7 | 23-2-2015 | Bewindvoering | Wsnp bewindvoerder | Telefonisch interview | Vooronderzoek |
| Respondent 8 | 23-2-2015 | Bewindvoering | Kantoordirecteur | Telefonisch interview | Vooronderzoek |
| Respondent 9 | 23-2-2015 | Bewindvoering | Wsnp bewindvoerder | Telefonisch interview | Vooronderzoek |
| Respondent 10 | 24-2-2015 | Bewindvoering | Kantoordirecteur | Telefonisch interview | Vooronderzoek |
| Respondent 11 | 24-2-2015 | Bewindvoering | Wsnp bewindvoerder | Telefonisch interview | Vooronderzoek |
| Respondent 12 | 24-2-2015 | Bewindvoerder | Wsnp bewindvoerder | Telefonisch interview | Vooronderzoek |
| Respondent 13 | 24-2-2015 | Notariaat | Kandidaat-notaris | Telefonisch interview | Vooronderzoek |
| Respondent 14 | 25-2-2015 | Notariaat | Kandidaat-notaris | Telefonisch interview | Vooronderzoek |
| Respondent 15 | 26-2-2015 | Notariaat | Kandidaat-notaris | Telefonisch interview | Vooronderzoek |
| Respondent 16 | 26-2-2015 | Notariaat | Kandidaat-notaris | Telefonisch interview | Vooronderzoek |
| Respondent 17 | 26-2-2015 | Notariaat | Notaris | Telefonisch interview | Vooronderzoek |
| Respondent 18 | 26-2-2015 | Notariaat | Kandidaat-notaris | Telefonisch interview | Vooronderzoek |
| Respondent 19 | 17-3-2015 | Advocatuur | Advocaat-partner | Interview op locatie | Diepteonderzoek |
| Respondent 20 | 17-3-2015 | Advocatuur | Advocaat-partner | Interview op locatie | Diepteonderzoek |
| Respondent 21 | 20-3-2015 | Advocatuur | Kantoordirecteur | Telefonisch interview | Diepteonderzoek |
| Respondent 22 | 20-3-2015 | Bewindvoering | Kantoordirecteur | Telefonisch interview | Diepteonderzoek |
| Respondent 23 | 23-3-2015 | Advocatuur | Kantoordirecteur | Telefonisch interview | Diepteonderzoek |
| Respondent 24 | 23-3-2015 | Advocatuur | Kantoordirecteur | Telefonisch interview | Diepteonderzoek |
| Respondent 25 | 24-3-2015 | Bewindvoering | Wsnp bewindvoerder | Interview op locatie | Diepteonderzoek |
| Respondent 26 | 25-3-2015 | Bewindvoering | Wsnp bewindvoerder | Telefonisch interview | Diepteonderzoek |
| Respondent 27 | 26-3-2015 | Advocatuur | Kantoordirecteur | Telefonisch interview | Diepteonderzoek |
| Respondent 28 | 26-3-2015 | Bewindvoering | Kantoordirecteur | Telefonisch interview | Diepteonderzoek |
| Respondent 29 | 26-3-2015 | Bewindvoering | Wsnp bewindvoerder & secretaresse | Interview op locatie | Diepteonderzoek |
| Respondent 30 | 27-3-2015 | Bewindvoering | Wsnp Bewindvoerder | Interview op locatie | Diepteonderzoek |
| Respondent 31 | 2-4-2015 | Bewindvoering | Wsnp bewindvoerder | Telefonisch interview | Diepteonderzoek |
| Respondent 32 | 16-4-2015 | Advocatuur | Projectleider digitaal systeem | Telefonisch interview | Diepteonderzoek |

## Bijlage 3: Productportfolio DDi

*4.2 Productportfolio DDi*

DDi is een softwarebedrijf gespecialiseerd in data en document management software. Het bedrijf heeft een eigen DMS ontwikkeld. Deze software bieden ze aan, aan de hand van drie verschillende oplossingen: DDi factuurverwerking, DDi digitale postkamer en DDi formulierverwerking.

*DDi factuurverwerking*

Een van de oplossingen die het bedrijf aanbiedt, is factuurverwerking. Deze oplossing zorgt voor meer grip op bedrijfsprocessen. Alle facturen, op papier en digitaal, worden automatisch ingeboekt, doorlopen het juiste procuratieproces om na goedkeuring afgehandeld te worden. Deze oplossing wordt bijna altijd gebruikt als koppeling op een financieel pakket. Deze oplossing maakt het mogelijk om in minder tijd en met een minimale inspanning facturen te verwerken.

*DDi digitale postkamer*

Een andere oplossing die het bedrijf aanbiedt, is de digitale postkamer. Deze oplossing zorgt voor grip op alle inkomende informatiestromen. Zoals e-mail, post, social media en fax. Alle berichten, ongeacht het medium, komen via deze oplossing de organisatie binnen. Ieder bericht wordt omgezet naar een PDF (fysieke post wordt ingescand) en nog veel belangrijker naar informatie. Waar het over gaat, van wie het is, bij welk dossier/casus het hoort, wat ermee moet gebeuren en wie/welk team het moet afhandelen. Elk bericht wordt omgezet naar een werkopdracht. Via een workflow, geïntegreerd met een CRM/ERP/HRM/en andere applicaties, doorloopt deze automatisch de juiste werkprocessen. Op deze wijze vindt ieder document haar weg door de organisatie, de processen en de primaire informatie systemen.

*DDi formulierverwerking*

Ten slotte biedt het bedrijf een oplossing voor formulierverwerking aan. Deze oplossing is speciaal ontworpen om van ieder formulier, ongeacht de lay-out, geautomatiseerd alle gegevens te lezen. Formulieren worden bij deze oplossing in grote stapels gescand. Daarna herkent de oplossing alle relevante gegevens van het formulier. Deze gegevens worden gecontroleerd en in een vaste structuur geëxporteerd in het gewenste formaat. Deze oplossing maakt het mogelijk om makkelijker, sneller en met minder fouten formulieren te verwerken.

*Conclusie productportfolio*

Het DMS van DDi is software dat wordt aangeboden aan de hand van drie verschillende oplossingen. DDi factuurverwerking, DDi digitale postkamer en DDi formulierverwerking. Al deze oplossingen zorgen ervoor dat er in minder tijd, met minder fouten meer documenten kunnen worden verwerkt.

Bijlage 4: Het vooronderzoek

# 6. Vooronderzoek

*Met de opdrachtgever is afgesproken om een vooronderzoek te houden onder de branches advocatuur, bewindvoering en notariaat. Aan de hand van het vooronderzoek is gekeken of er interesse is voor een DMS in deze branches. Indien dit het geval is, worden deze branches meegenomen in het diepte onderzoek. In dit hoofdstuk worden uitsluitend de conclusies per branche behandeld. Het totale vooronderzoek is terug te vinden in bijlage 4. De vragenlijst van het vooronderzoek is terug te vinden in bijlage 5. De gespreksverslagen in bijlage 6.*

*6.1 Vooronderzoek advocatuur*

Voor het vooronderzoek binnen de branche advocatuur zijn er zes telefonische interview afgenomen. De interviews zijn afgenomen met een kantoordirecteur of een advocaat/partner. Dit zijn de mensen binnen een advocatenkantoor die onder andere verantwoordelijk zijn voor het operationele gedeelte van het kantoor. In bijlage 6 zijn de gespreksverslagen van de interviews terug te vinden.

*Resultaten interviews*

Tijdens de interviews zijn er vragen gesteld over dossiervorming, het programma KEI en de software die de respondenten gebruiken.

Uit de interviews blijkt dat drie van de zes kantoren uitsluitend met papieren dossiers werken. Twee van deze zes kantoren werken met zowel papieren als digitale dossiers. Een van deze zes kantoren maakt gebruik van alleen digitale dossiers. Tevens blijkt uit de interviews dat binnen alle kantoren het regelmatig voorkomt dat er meerdere advocaten aan hetzelfde dossiers werken. Daarnaast geven de kantoren die nog niet over zijn op digitale dossiers aan dat ze van plan zijn om dit snel te digitaliseren.

Alle respondenten geven aan dat ze bekend zijn met het programma KEI. Ze geven allemaal aan dat de consequentie van KEI is dat alle documentatie digitaal aangeleverd dient te worden. Drie van de zes kantoren geven aan dat ze klaar zijn voor het programma KEI en het aanleveren van digitale documentatie. Dit komt omdat hun softwarepakket hier voldoende in is of omdat ze een DMS hier op hebben geïntegreerd. Daarnaast geeft een kantoor aan dat KEI er gedeeltelijk voor gezorgd heeft, dat ze bezig zijn met een DMS. Een ander kantoor geeft aan dat KEI de hoofdreden is dat ze bezig zijn met een DMS. Ten slotte wist een kantoor inhoudelijk niet genoeg over het programma KEI. Daarom is hierover niks gevraagd aan deze respondent.

Naast dossiervorming en het programma KEI heb ik een aantal vragen gesteld over de software die de respondenten gebruiken. Drie van de zes kantoren geven aan dat ze gebruik maken van Fidura. Dit programma biedt volgens de respondenten een erg beperkte mogelijkheid voor dossiervorming. Deze kantoren hebben allen een DMS of zijn van plan om dit snel aan te schaffen. Een van de zes kantoren maakt gebruik van BaseNet. Dit programma biedt een mogelijkheid om dossiers te koppelen. Factuurverwerking is een nadeel van dit programma, dit vraagt veel handelingen. Eén van de zes kantoren maakt gebruik van Fortuna. Ook deze respondent geeft aan dat de module dossiervorming te gering is bij dit pakket. Ten slotte maakt een van de zes kantoren gebruik van CClaw. Hieraan gekoppeld zit een DMS.

De respondenten, die een DMS hebben of op zoek zijn, hebben een aantal redenen gegeven waarom ze een DMS willen of hebben. De voornaamste redenen zijn om de inkomende post te automatiseren,

het programma KEI, werken vanaf elke locatie en makkelijker samenwerken aan dossiers.

*Conclusie vooronderzoek advocatuur*
Uit het vooronderzoek is gebleken dat de branche advocatuur interessant is om verder te onderzoeken. Binnen de advocatuur wordt er nog veel met papieren dossiers gewerkt. Kantoren zijn hier bewust van en hebben de intentie om dit te digitaliseren. Het programma KEI heeft als consequentie dat documentatie richting de rechtbank digitaal aangeleverd dient te worden. Dit maakt het digitaliseren van documenten urgent. Uit het vooronderzoek is gebleken dat de software pakketten die de respondenten gebruiken de mogelijkheid bieden om dossiers digitaal op te slaan. Deze mogelijkheden zijn echter vaak beperkt. Dit zijn de voornaamste redenen waarom de branche advocatuur interessant is om verder te onderzoeken.

*6.2 Vooronderzoek bewindvoering*
Voor het vooronderzoek binnen de branche bewindvoering is er gekozen om onderzoek te gaan doen naar uitsluitend bewindvoerders die zich bezig houden met de Wet schuldsanering natuurlijke personen oftewel de Wsnp bewindvoerders. Dit is samen met de opdrachtgever besloten omdat tijdens een Wsnp traject er een postblokkade geldt. Dit zou betekenen dat er veel inkomende post is binnen deze branche. Het vooronderzoek bestond uit zes telefonische interviews. Deze interviews zijn afgenomen met een kantoordirecteur of een Wsnp bewindvoerder.

*Resultaten interviews*
Tijdens de interviews zijn er vragen gesteld over de postblokkade, dossiervorming, het programma KEI en de software die de respondenten gebruiken.

Uit de interviews blijkt dat de postblokkade geldt voor de eerste 13 maanden van een Wsnp traject. Deze postblokkade heeft alleen betrekking op fysieke post die verstuurd wordt via PostNL en gericht is ter attentie van de saniet.

Deze inkomende post wordt volgens vijf van de zes respondenten handmatig opengemaakt. Een van de zes respondenten geeft aan dat dit wordt opengemaakt door een machine. Alle respondenten geven aan dat de post die interessant is voor een Wsnp bewindvoerder ingescand of gekopieerd wordt. De verwerking van deze post gebeurt bij vijf van de zes respondenten nog handmatig. Dit houdt in dat de post handmatig wordt geplaatst in dossiers. Drie van deze vijf respondenten geven aan tijdens het gesprek dat ze dit willen automatiseren in de nabije toekomst. Bij een van de zes kantoren is dit al compleet geautomatiseerd.

Al deze post wordt geplaatst in dossiers. Vier van de zes respondenten geven aan dat er met zowel papieren als digitale dossiers wordt gewerkt. Een van de zes respondenten werkt enkel met papieren dossiers. Ten slotte werkt een van de zes respondenten met enkel digitale dossiers.

Het programma KEI is bekend bij alle respondenten die hier over gevraagd zijn. Bij twee van de zes respondenten is het programma KEI niet besproken. Bijna alle respondenten geven aan dat ze blij zijn met het programma KEI omdat communiceren met de rechtbank eenvoudiger wordt. De consequentie van dit programma is dat alle documentatie digitaal aangeleverd dient te worden, aldus de respondenten.

Naast de postblokkade, dossiervorming en het programma KEI heb ik een aantal vragen gesteld over de software die deze respondenten gebruiken. Hierin zijn veel verschillende software pakketten naar

voren gekomen. Twee van de zes kantoren gebruiken Stratech. Verder wordt er gewerkt met Fidura, FineAid, Onview en Opendis. Vier van de zes respondenten zijn tevreden over de software pakketten die ze gebruiken. Twee van de zes respondenten heeft hierover geen mening gegeven. Twee van de zes respondenten geven aan dat ze nog een aanvullend DMS gebruiken voor een gedeelte qua automatisering. De voornaamste reden voor deze aanvullende systemen zijn:
- Opslag makkelijker.
- Efficiency.
- Postverwerking beter in hand.

*Conclusie vooronderzoek bewindvoering*
Uit het vooronderzoek is gebleken dat de branche bewindvoering interessant is om verder te onderzoek. Binnen deze branche wordt nog veel met papieren dossiers gewerkt. Daarnaast heeft het vooronderzoek bevestigd dat er veel post binnenkomt door de postblokkade in het Wsnp traject. Dit wordt vaak nog handmatig verwerkt. De helft van de respondenten geven aan dat zij het proces van postverwerking in de nabije toekomst willen automatiseren. Dit zijn de voornaamste redenen waarom het interessant is om de branche bewindvoering verder te onderzoeken.

*6.3 Vooronderzoek notariaat*
Voor het vooronderzoek binnen de branche notariaat zijn er zes telefonische interview afgenomen. De interviews zijn afgenomen met zowel notarissen als kandidaat-notarissen.

*Resultaten interviews*
Tijdens de interviews zijn er vragen gesteld over de dossiervorming, het programma KEI en de software die de respondenten gebruiken.

Uit het onderzoek blijkt dat notarissen zowel een adviserende als uitvoerende functie hebben. Ze zijn actief binnen een aantal rechtsgebieden zoals bijvoorbeeld familierecht, ondernemingsrecht en onroerend goed. Alle respondenten hebben aangegeven dat het voorkomt dat er meerdere mensen aan een dossier werken (vaak wordt de notaris ondersteund door andere medewerkers). De notarissen hebben veel communicatie met bijvoorbeeld accountants, hypotheekadviseurs en makelaars.

Uit de interviews blijkt dat vijf van de zes respondenten werken met zowel papieren als digitale dossiers. Dit doen ze voornamelijk omdat ze veel (officiële) documentatie hebben die op papier wordt aangeleverd en daarnaast vinden ze dit makkelijker werken. Een van de zes kantoren geeft aan dat ze in principe alleen digitale dossiers hebben. Ze zijn gestopt met papier omdat digitaal efficiënter is. Daarnaast is er geen ruimte voor fysieke opslag meer benodigd. Tevens zijn alle dossiers beter inzichtelijk als ze digitaal zijn. Wel zijn er een aantal kantoren die papieren dossiers inscannen bij het archiveren en het digitaal opslaan. Daarnaast geven alle respondenten aan niet bekend te zijn met het programma KEI. Ze denken dat dit programma niet van toepassing is voor het notariaat.

Vier van de zes kantoren gebruiken Van Brug, dit is een softwarepakket speciaal ontwikkeld voor het notariaat. Een gebruikt er Assyst en de andere Quantaris. De respondenten zijn erg tevreden over de software. Het automatiseren van binnenkomende post speelt niet in deze branche. Dit komt omdat het een erg conservatieve branche is.

*Conclusie vooronderzoek notariaat*
Op basis van het vooronderzoek is gebleken dat de branche notariaat niet interessant is om verder te

onderzoeken. Binnen deze branche wordt er nog veel gewerkt met papieren dossiers. Hiermee werken ze omdat ze dit prettig vinden. Daarnaast denken de respondenten dat het programma KEI niet voor hen geldt. Daardoor is het digitaliseren van dossiers niet urgent. De respondenten zijn erg tevreden over de software die ze gebruiken. Ten slotte is er weinig vraag naar automatisering in deze branche. Dit komt omdat het een erg conservatieve branche is. Hierdoor is het niet interessant om deze branche verder te onderzoeken. Wellicht ontstaat er wel een behoefte voor het digitaliseren van documenten in de toekomst. Dit kan veroorzaakt worden door de intrede van het programma KEI.

### *6.4 Conclusie vooronderzoek*

In totaal zijn er 18 telefonische interviews gehouden in het vooronderzoek. Evenredig verdeeld over de branches advocatuur, bewindvoering en notariaat. Aan de hand van de interviews is gekeken of het interessant is om deze branches verder te onderzoeken. Uit de interviews is gebleken dat de branches advocatuur en bewindvoering interessant genoeg zijn om verder te onderzoeken. Binnen deze branches zijn kantoren bezig met het digitaliseren van document (stromen). Tevens is gebleken dat de branche notariaat niet interessant genoeg is om verder te onderzoeken. Op basis van het vooronderzoek is gebleken dat deze branche (nu nog) te conservatief is. Er is weinig behoefte om de huidige werkwijze te veranderen. Hierdoor wordt deze branche niet meegenomen in het onderzoek.

## Bijlage 5: Topiclijsten interviews vooronderzoek

### Vragenlijst vooronderzoek advocatuur

*Dossiervorming*

- Kunt u mij wat vertellen over de dossiervorming? Is dit al digitaal? Hoe wordt dit opgeslagen?
- Over hoeveel documenten per jaar gaat het ongeveer/hoeveel dossiers?
- Indien niet digitaal: Hebt u wel eens in overweging genomen om digitaal te gaan werken? Wat zou een goede reden zijn om met een digitaal dossier te gaan werken? Op wat voor termijn zijn jullie van plan om de dossiervorming te digitaliseren?
- Indien wel: Wat waren voor jullie de 3 belangrijkste redenen om dossiervorming te digitaliseren?
- Werk je alleen of met meerdere mensen aan een dossier? (gaan dossier van bureau naar bureau of wordt er digitaal gedeeld?)

*Programma KEI (kwaliteit en innovatie rechtspraak)*

- Bent u bekend met het programma KEI?
- Digitaal procederen wordt verplicht: Hoe ziet dit proces eruit?
- Wat voor gevolg heeft het programma KEI voor uw kantoor? Wat gaat er veranderen?
- Wat vindt u van het programma KEI?
- Betekent KEI dat u uw complete dossier moet uploaden in het web portaal?
- Hebben jullie al ervaring met het web portaal? Kunt u me er iets meer over vertellen?

*Klantensysteem*

- Welke software gebruiken jullie voor dossiervorming? (CCLAW, Fortuna, Legalsense, Basenet, Fidura)
- Hoe zou je dit systeem classificeren?
- Kunt u mij wat meer vertellen over de mogelijkheden van deze software? Wat leg je hier allemaal in vast (automatische factuurverwerking?)

## Vragenlijst vooronderzoek bewindvoering

*Algemeen*
- Kunt u mij wat meer vertellen over het werk dat u (bewindvoerder) doet?
- Wat moet er gebeuren voordat je als persoon in aanraking komt met een bewindvoerder?
- Hoeveel zaken behandelt u per jaar (is er een minimum)?
- Wat zijn de consequenties als personen een bewindvoerder krijgen toegewezen? Wat verandert er voor deze mensen?

*Documentatie van bewindvoerders*
- Een van de consequenties is een postblokkade hoe ziet dit er uit?
    - -Geldt deze blokkade ook voor digitale post?
    - Hoe verwerkt u op dit moment de post?
    - Hoe vindt u dit proces gaan? Hoeveel tijd besteedt u aan postverwerking?

- Kunt u mij wat vertellen over dossiervorming?
    - Dossier per ''klant''?
    - Fysiek of digitaal?
    - Waar bestaat het dossier uit?
    - Wat gebeurt er met het dossier als de zaak is beëindigd? Opslag?

- Naar welke partijen documenteert u of deelt u informatie?
- Op welke wijze documenteert u naar de rechtbank (indien van toepassing)?
    - Gaat dit veranderen door het programma KEI?
    - Wat documenteert u allemaal naar de rechtbank?

*Huidige software/werkwijze*
- Welke software gebruikt u voor dossiervorming? Zo niet, waarom geen software?
- Kunt u mij wat meer vertellen over de mogelijkheden van de software? Wat leg je hier allemaal in vast?
- Hoe bevalt de huidige werkwijze?

## Vragenlijst vooronderzoek notariaat

*Algemeen*
- Kunt u kort aangeven wat een notaris doet?
- Hoeveel zaken behandelt een notaris ongeveer per jaar?
- Met welke partijen, naast uw klanten, heeft u regelmatig contact (bijv. rechtbank)?

*Dossiervorming van notarissen*
- Kunt u mij wat vertellen over dossiervorming binnen een notariskantoor?
    - Krijgt elke klant een dossier?
    - Papier of digitaal?
        - Waarom op papier/waarom digitaal?
    - Wat is de omvang van het document?
    - Waar bestaat een dossier uit?
    - Hoeveel mensen werken er aan een dossier?
        - Hoe gaat deze samenwerking?
    - Als een dossier is gesloten, wat gebeurt er dan mee?

- Hoe vindt u het proces van dossiervorming gaan?
    - Wat gaat goed?
    - Wat kan beter?

*Programma KEI*
- Bent u bekend met het programma KEI?
- Wat voor gevolgen heeft dit programma voor uw werkwijze?

*Klantensysteem*
- Welk software gebruiken jullie voor dossiervorming?
- Kunt u mij wat meer vertellen over de mogelijkheden van deze software? Wat leg je hier allemaal in vast?
- Hoe makkelijk is het om een dossier aan te maken?

## Bijlage 6: Gespreksverslagen vooronderzoek

### Gespreksverslagen vooronderzoek

***Respondent 1 (18-2-2015)***
*Branche advocatuur*
*Telefonisch interview met de kantoordirecteur*

Telefonisch interview gehad met de kantoordirecteur van het advocatenkantoor. Gesproken over de onderwerpen dossiervorming, KEI en de software die ze gebruiken.

*Dossiervorming*
De respondent geeft aan dat dossiervorming binnen het kantoor meer naar digitalisering toe gaat. Alleen de wat oudere advocaten werken nog met papier. De jongere advocaten werken met digitale dossiers. Ze geeft aan dat dit als grote voordeel heeft dat dossiers makkelijker te openen zijn vanaf elke locatie. Zoals bijvoorbeeld thuis. Het komt daarnaast regelmatig voor dat er meer dan 1 advocaat aan een dossier werkt.

*KEI*
De respondent was bekend met het programma KEI. Ze wist er echter inhoudelijk niet veel van af, behalve dan dat alle documentatie digitaal aangeleverd dient te worden. Voor het kantoor betekent dit volgens haar dat er niet veel gaat veranderen. Ze gebruiken BaseNet waardoor dit voor hen geen probleem is. Ze zei dat ze er al klaar voor zijn.

*Software*
De respondent geeft aan dat het kantoor BaseNet gebruikt. Dit systeem is een CRM systeem, maar is in de loop der jaren verder ontwikkeld. Zo kunnen ze per klant er een dossier aan koppelen. Ook is e-mail gekoppeld aan het systeem met een stopwatch die meeloopt als advocaten een e-mail gaan opstellen in verband met de urenregistratie. Tevens is het systeem bruikbaar voor de financiële administratie, voor zowel uitgaand als inkomende facturen. De uitgaande facturatie is zo gedaan, hier spelen geen problemen. De inkomende facturen is wel een probleem. De respondent geeft aan dat er ongeveer tien handelingen nodig zijn voor het inboeken van een factuur. Dit noemt ze een minpuntje. Ze kon helaas niet aangeven hoeveel facturen er binnen komen, dit wist ze niet.

***Respondent 2 (19-2-2015)***
*Branche advocatuur*
*Telefonisch interview met een advocaat*

Telefonisch interview gehad met een advocaat van het advocatenkantoor. Gesproken over de onderwerpen dossiervorming, KEI en de software die ze gebruiken.

*Dossiervorming*
De respondent geeft aan dat binnen het kantoor papieren dossiers leidend zijn. Er wordt incidenteel gewerkt met digitale dossiers. Het probleem is met deze dossiers dat ze ergens los op een schijf staan. Daarom zijn ze nadrukkelijk bezig met een DMS oplossing. Op een gegeven moment is het de bedoeling dat deze dossiers gedigitaliseerd worden. Een advocaat heeft variërend van 40 tot 150 dossiers per jaar. Dit is afhankelijk van het rechtsgebied waar een advocaat actief in is. Tevens geeft hij aan dat hij zelf dossiers blijft uitprinten in de toekomst. Hij vindt het fijn om op papier aantekeningen

te maken.

*KEI*
De respondent was bekend met het programma KEI. Voor het kantoor gaat er weinig veranderen door dit programma. Hij zegt dat hij al 8-10 jaar zijn documentatie digitaal aanlevert (dit omdat hij actief is in een specifiek rechtsgebied). Tevens geeft hij aan dat het arrondissement Den Haag met een pilot van KEI bezig is in de vorm van het digitaal aanleveren van documentatie via een web portal. Dit web portaal gaat gepaard met een aantal fouten. Dit komt omdat het in de pilot fase is.

*Software*
De respondent geeft aan dat het kantoor Fortuna gebruikt als klantensysteem. Het pakket is een allround pakket met de focus op financiële administratie. De financiële administratie verloopt vlekkeloos. De andere onderdelen van het pakket zijn echter ondermaats. Daarom zijn ze bezig met een DMS ''schil'' voor Fortuna. Om zo alle documentatie van een dossier digitaal op te kunnen slaan in een ''map/dossier''. Bij Fortuna is het beperkt mogelijk om dossiers op te slaan. De grootste reden om over te gaan op een DMS oplossing is dat de systemen nu los van elkaar werken en ze graag een geïntegreerd systeem willen hebben. Dus een DMS systeem. Dit heeft volgens hem weinig te maken met het programma KEI.

*Respondent 3 (19-2-2015)*
*Branche advocatuur*
*Telefonisch interview met de kantoordirecteur*

Telefonisch interview gehad met de kantoordirecteur van het advocatenkantoor. Gesproken over de onderwerpen dossiervorming en de software die ze gebruiken.

*Dossiervorming*
De respondent geeft aan dat alle dossiervorming binnen het kantoor digitaal wordt gedaan. Anderhalf jaar geleden hebben zij deze stap gemaakt. De voornaamste reden om deze stap te maken is dat het kantoor aan zag komen dat alle documentatie richting de rechtbank digitaal aangeleverd diende te worden in de toekomst. Ongeveer 4 jaar geleden zijn ze met dit project begonnen. Daarnaast werken de advocaten regelmatig met elkaar aan een dossier. Dit gebeurt in ongeveer 30% van de dossiers.

*KEI*
Over het programma KEI kon zij weinig vertellen. Inhoudelijk wist ze hier niet genoeg van af.

*Software*
Als klantensysteem gebruiken ze CClaw en daarnaast Docushare van Xerox. Ze zijn erg tevreden over deze systemen. Post is compleet geautomatiseerd.

*Respondent 4 (19-2-2015)*
*Branche advocatuur*
*Telefonisch interview met de kantoordirecteur*

Telefonisch interview gehad met de kantoordirecteur van het advocatenkantoor. Gesproken over de onderwerpen dossiervorming, KEI en de software die ze gebruiken.

*Dossiervorming*

De respondent geeft aan dat er binnen het kantoor met papieren dossiers wordt gewerkt. Papieren dossiers zijn leidend, maar alle gemaakte stukken worden ook opgeslagen op een networkshare waar per advocaat en per zaak een dossier staat. Maar omdat niet iedereen een uniforme werkwijze heeft, bemoeilijkt dit dossiervorming. Hiervoor zijn ze bezig met een DMS. Tevens komt het voor dat er meerdere advocaten aan 1 dossier werken.

*KEI*
De respondent geeft aan dat ze het programma KEI niet erg goed kent. Ze geeft wel aan dat dit een klein beetje invloed heeft op het feit dat ze nu aan het kijken zijn naar een DMS systeem.

*Software*
De respondent geeft aan dat het kantoor gebruik maakt van Fidura. Dit is als basis een administratief programma met wat extra functionaliteiten. Zo kunnen er dossiers worden opgeslagen, maar dit is wel erg summier. Daarnaast is het programma voor de inkomende en uitgaande facturen (ook urenregistratie voor de advocaten). Alle inkomende post is nog niet geautomatiseerd. Dit willen ze gaan doen met een DMS. Ze kon niet aangeven over hoeveel facturen/brieven het gaat op jaarbasis.

*Respondent 5 (20-2-2015)*
*Branche advocatuur*
*Telefonisch interview met de kantoordirecteur*

Telefonisch interview gehad met de kantoordirecteur van het advocatenkantoor. Gesproken over de onderwerpen dossiervorming, KEI en de software die ze gebruiken.

*Dossiervorming*
De respondent geeft aan dat op dit moment de dossiers voornamelijk digitaal worden opgeslagen maar dit gebeurt ook nog gedeeltelijk op papier. Het digitaal opslaan gebeurt via een DMS. Anderhalf jaar geleden zijn ze begonnen om de mogelijkheden van dit systeem te bekijken. Het systeem is nu een maand of 5 à 6 actief. De voornaamste reden om over te gaan op een DMS systeem is dat documenten makkelijk op een plaats kunnen worden opgeslagen daarnaast kunnen op deze manier meerdere mensen aan een dossier werken op een laagdrempelige manier. Hij geeft aan dat hoe complexer een dossier is hoe vaker het voorkomt dat er meerdere advocaten aan een dossier werken.

*KEI*
De respondent geeft aan dat het programma KEI voor zijn kantoor veel betekent qua veranderingen. Zo moet alles digitaal aangeleverd worden als dit programma ingaat. Hij geeft aan dat dit geen probleem is omdat de infrastructuur er in principe al is. Hiermee doelt hij mede op het DMS. Hij geeft aan dat de wetten omtrent het programma KEI nog niet gereed zijn, waardoor hij zich nog niet verder verdiept heeft in de consequenties voor zijn kantoor. Hij is erg sceptisch over het programma omdat hij de rechtbank erg ouderwets vindt en niet het idee heeft dat de rechtbank hier klaar voor is.

Software
De respondent geeft aan dat het kantoor de software gebruikt van Fidura en een ander programma waarvan ik de naam niet genoteerd heb. Hij geeft aan dat de software veel mogelijkheden heeft, maar dat het probleem vooral zit bij de advocaten. Zij moeten de gegevens goed invoeren anders heb je niks aan de software. De inkomende post hebben zij gedeeltelijk digitaal. Dit houdt in dat de post digitaal binnenkomt maar nog steeds krijgen zij elke dag ongeveer 1/4 postzak binnen met post.

*Respondent 6 (20-2-2015)*
*Branche advocatuur*
*Telefonisch interview met de kantoordirecteur*

Telefonisch interview gehad met de kantoordirecteur van het advocatenkantoor. Gesproken over de onderwerpen dossiervorming, KEI en de software die ze gebruiken.

*Dossiervorming*
De respondent geeft aan dat het kantoor op dit moment nog met papieren dossiers werkt. Ze zijn wel van plan om dit binnenkort te gaan digitaliseren door middel van een DMS. Op dit moment werken ze echter nog met papieren dossiers, alle documentatie printen ze uit en stoppen ze in een dossier. Tevens bewaren ze dossiers voor 7 jaar (wettelijke verplichting). Het komt regelmatig voor dat er meerdere advocaten aan 1 dossier werken. Hierdoor is het erg belangrijk dat als er aanpassingen worden gedaan dat dit goed genoteerd wordt. Ik kreeg ook het idee dat er tussen de advocaten ook een soort van handmatige workflow is als ze samen werken in dossiers. Het programma KEI heeft hen doen besluiten om te kijken naar een DMS oplossing. Dit is hun primaire reden. Andere reden is efficiency.

*KEI*
De respondent gaf al eerder aan dat het programma KEI als consequentie heeft voor zijn kantoor dat ze aan het kijken zijn naar een DMS oplossing. Tevens nemen zij de hele IT infrastructuur onder de loep om te kijken of dit verbeterd dient te worden. Een kantoorgenoot van hem gaat binnenkort beginnen met een pilot (dat betrekking heeft op KEI) in het arrondissement Rotterdam. Dit zal waarschijnlijk voor het einde van de zomer starten.

*Software*
De respondent geeft aan dat ze als software Fidura gebruiken. Dit is als basis een financieel administratie programma. Maar de mogelijkheden zijn er om het allround in te zetten, waaronder ook gedeeltelijk als DMS. Hij geeft echter aan dat deze mogelijkheden bij de software erg beperkt zijn. Daarom zijn ze op zoek naar een DMS. De criteria die het kantoor heeft opgesteld voor een DMS systeem zijn als volgt:
- Goede prijs.
- Best practice (in de advocatuur).
- Betrouwbaarheid.
- DMS voor dossiervorming als uitgangspunt.

*Respondent 7 (23-2-2015)*
*Branche bewindvoering*
*Telefonisch interview met een Wsnp bewindvoerder*

Telefonisch interview gehad met een Wsnp bewindvoerder van het kantoor. Gesproken over de onderwerpen algemeen, documentatie/postblokkade en de software die ze gebruiken.

*Algemeen*
De respondent heeft uitgelegd wat een bewindvoerder doet, en dat bewindvoerders door de rechter worden aangewezen. Binnen het kantoor zijn er twee Wsnp bewindvoerders actief. Op jaarbasis hebben zij ongeveer 80-100 dossiers per persoon. De consequentie voor mensen of ''sanieten'' (zo noemen zij klanten) is dat deze mensen geen nieuwe schulden mogen maken en hun financiële huishouding in handen van een Wsnp bewindvoerder komt. Tevens is er sprake van een postblokkade (alleen via PostNL) voor de eerste 13 maanden.

*Documentatie/postblokkade*
De respondent geeft aan dat een postblokkade geldt voor de eerste 13 maanden van het Wsnp traject. Al deze post verwerken zij handmatig. Ze had geen idee over hoeveel post het gaat per dossier of op jaarbasis. Dit verschilt sterk per dossier. Elke saniet heeft een dossier. Dit zijn papieren dossiers. Dit werkt volgens haar makkelijk en bij de rechtbank dient men ook op papier aan te leveren. Een saniet krijgt altijd 1 bewindvoerder toegewezen en er werkt dus ook maar één bewindvoerder per dossier. Er wordt hier niet in samengewerkt. Een dossier bestaat uit het vonnis, boedelrekening, correspondentie met schuldeisers, correspondentie met een saniet en de halfjaarlijkse rapportage naar de rechtbank. Dossiers bestaan uit tientallen of honderden pagina's van de afgelopen 36 maanden.

*Software*
De respondent geeft aan dat binnen het kantoor gebruik gemaakt wordt van Fidura. Dit is een allround programma waar onder andere alle correspondentie in wordt opgeslagen per klant. Er zitten volgens haar geen minpunten aan dit programma.

***Respondent 8 (23-2-2015)***
*Branche bewindvoering*
*Telefonisch interview met de kantoordirecteur*

Telefonisch interview gehad met de kantoordirecteur van het kantoor. Gesproken over de onderwerpen algemeen, documentatie/postblokkade, KEI en de software die ze gebruiken.

*Algemeen*
De respondent heeft in het kort uitgelegd wat een bewindvoerder doet. Zijn bewindvoerders hebben ongeveer 100 à 120 zaken per jaar.

*Documentatie/postblokkade*
De respondent geeft aan dat de postblokkade alleen voor de eerste 13 maanden van een Wsnp traject geldt. Dit heeft ook alleen invloed op post die binnenkomt via PostNL. Andere postdistributeurs hebben geen postblokkade. Het kantoor krijgt ongeveer vier postzakken vol met post binnen per week. Dit wordt handmatig opengemaakt en op papier ''teruggestuurd'' naar de persoon die onder curatele staat. Alle documentatie die zij zelf houden, scannen ze in en slaan ze geheel automatisch op in digitale dossiers (via Scansoft). Alle documentatie naar de rechtbank wordt op papier aangeleverd.

*KEI*
De respondent geeft aan dat hij bekend is met het programma KEI. Hij is hier erg blij mee omdat het hierdoor makkelijk wordt om te communiceren met de rechtbank. Voor zijn kantoor betekent dit dat zij efficiënter gaan werken.

*Software*
De respondent geeft aan dat het kantoor gebruik maakt van FineAid (www.fineaid.nl) dit is software speciaal ontwikkeld voor bewindvoerders en inkomensbeheer. Het is een allround systeem dat faciliteert in alle aspecten van bewindvoering. Hij is erg blij met het systeem en ervaart geen minpunten.

*Respondent 9 (23-2-2015)*
*Branche bewindvoering*
*Telefonisch interview met een Wsnp bewindvoerder*

Telefonisch interview gehad met een Wsnp bewindvoerder van het kantoor. Gesproken over de onderwerpen algemeen, documentatie/postblokkade, KEI en de software die ze gebruiken.

*Algemeen*
De respondent geeft aan dat de bewindvoerders op het kantoor ongeveer 100 à 150 dossiers per jaar behandelen. Consequentie voor mensen als zij een bewindvoerder krijgen toegewezen is, dat hun inkomen afgeroomd wordt. Ze krijgen slechts een bedrag dat rond de bijstandsnorm ligt. Tevens hebben zij een informatieplicht. Deze plicht heeft vooral betrekking op financiële informatie.

*Documentatie/postblokkade*
De respondent geeft aan dat de postblokkade geldt voor 13 maanden. Deze wordt ingesteld door de rechtbank. Alle post via PostNL komt bij haar terecht. Alleen briefpost. Deze blokkade heeft geen betrekking op digitale post. Post wordt met een machine opengemaakt. Daarna kijken de mensen van de postkamer ernaar. Indien interessant sturen zij het door naar de bewindvoerder. De bewindvoerder kijkt er dan naar en stopt het indien interessant in het dossier of doet er een vervolgactie op. De documentatie wordt ingescand, maar daarna nog niet automatisch verwerkt. Dit gaat binnenkort wel komen ze zijn met een nieuw systeem bezig. Van iedereen is een fysiek en digitaal dossier. Digitale dossier zijn leidend. Ze hebben twee soorten dossiers, omdat de rechtbank nog niet zo ver is. Hierdoor hebben ze het nog op papier. Dossiers worden gearchiveerd. Dit bewaren zij zeven jaar na het einde van het traject.

*KEI*
De respondent geeft aan dat ze denkt dat het programma KEI ook invloed heeft op bewindvoerders.

*Software*
De respondent geeft aan dat het kantoor op dit moment werkt met Stratech (automatiseringsprogramma volgens haar). Ze gaan werken met Opendis. Ze gaan automatiseren, omdat dit een efficiencyslag is. Bij de keuze van de software hebben ze vooral gelet op:
- Alles zo snel mogelijk in het juiste dossier terecht komt.
- Kleinere foutmarge.
- Prijs.

*Respondent 10 (24-2-2015)*
*Branche bewindvoering*
*Telefonisch interview met de kantoordirecteur*

Telefonisch interview gehad met de kantoordirecteur van het kantoor. Gesproken over de onderwerpen algemeen, documentatie/postblokkade, KEI en de software die ze gebruiken.

*Algemeen*
In verband met beperkte tijd voor het interview, heb ik de algemene vragen overgeslagen. In het gesprek heeft ze wel gezegd dat er ongeveer 250 dossiers per jaar worden behandeld door bewindvoerders.

*Documentatie/postblokkade*
De respondent geeft aan dat een postblokkade geldt voor dertien maanden. Er komt 1 postzak per dag binnen bij haar. Dit zijn een aantal honderd poststukken. Ze schat dat er tussen de 1.000-3.000 poststukken per week binnenkomen. Er zijn 7 Wsnp bewindvoerders actief binnen het kantoor. Post komt binnen op het kantoor en dan wordt er gekeken of de post van belang is voor het dossier. Indien het van belang is wordt er een kopie gemaakt en wordt verspreid naar de afdeling. Op dit moment gebeurt dit nog handmatig, de kopie gaat naar een postmapje en dit mapje wordt opgehaald en gaat zo naar de betreffende afdeling. Dit wordt echter dit jaar nog geautomatiseerd. De meeste dossiers zijn nog papieren dossiers, maar de nieuwe dossiers vanaf december 2014 zijn wel al digitaal. De overstap van papier naar digitaal hebben zij gemaakt deels voor efficiency, maar vooral omdat dit gemakkelijker werkt. Er kunnen makkelijker stukken worden toegevoegd in een dossiers. Ook scheelt dit opslagruimte. Binnen nu en vier jaar zijn er geen papieren dossiers meer, dat is haar verwachting binnen het kantoor. Per saniet wordt er een dossier gemaakt, en dit wordt behandeld door een bewindvoerder met zijn team. Het dossier wordt in een archiefdoos opgeslagen en 7 jaar bewaard. Ze durft niet te zeggen of het straks allemaal digitaal wordt opgeslagen. Naar de rechtbank wordt op papier aangeleverd.

*KEI*
De respondent geeft aan bekend te zijn met het programma KEI. Dit is nu nog in ontwikkeling. In de toekomst verwacht ze dat alles digitaal aangeleverd kan worden. Dit is niet voor haar een reden van digitalisering. Hier waren zij al ver voor het programma KEI mee bezig.

*Software*
De respondent geeft aan dat het kantoor als software Stratech gebruikt voor de dossier, Anntac wordt hier aan gekoppeld voor een gedeelte qua automatisering. Het is de bedoeling dat dit compleet geautomatiseerd wordt met deze systemen. Inkomende facturen gaan ze niet automatiseren. Dit blijft voorlopig nog op papier omdat het vertrouwelijke informatie is.

***Respondent 11 (24-2-2015)***
*Branche bewindvoering*
*Telefonisch interview met een Wsnp bewindvoerder*

Telefonisch interview gehad met een Wsnp bewindvoerder van het kantoor. Gesproken over de onderwerpen algemeen, documentatie/postblokkade, KEI en de software die ze gebruiken.

*Algemeen*
Omdat er een telefonisch spreekuur was op het moment dat ik belde heb ik de algemene vragen overgeslagen.

*Documentatie/postblokkade*
De respondent geeft aan dat de postblokkade inhoudt dat alle post die wordt gestuurd naar de betrokkene onder die naam wordt onderschept. Dit doet PostNL. De rechtbanken werken alleen met PostNL. Standaard is de blokkade dertien maanden als bewindvoerders onderbouwen waarom het langer moet dan kan het worden verlengd. Post geldt alleen voor papieren post. De post wordt dagelijks opgehaald vanaf de postbus en afgestempeld op de datum van ontvangst. Indien er dringende post is dan wordt het ingescand en doorgestuurd naar de rechthebbende. Ze scannen alle post die van hen van belang is in. Ze hebben 2 soorten dossiers het fysieke dossier en het digitale dossier. Het fysieke dossier is belangrijk als je naar de rechtbank gaat. Het leidend dossier is

afhankelijk van de situatie. Correspondentie met de rechtbank en andere partijen komen in het papieren dossier. Als de zaak gesloten is dan bewaren ze de dossiers 7 jaar. Tegelijkertijd zorgen ze ervoor dat het digitale dossier compleet is. Zodat bij vragen over een dossier, ze dit digitaal kunnen opvragen. Alle documentatie richting de rechtbank gaat nu nog op papier.

*KEI*
De respondent geeft aan bekend te zijn met het programma KEI. Ze hoopt dat in de toekomst alle verslaglegging en overige correspondentie digitaal aangeleverd kan worden. Met Onview zijn ze klaar voor KEI.

*Software*
De respondent geeft aan dat ze als software gebruik maken van Onview, deze is speciaal gemaakt voor bewindvoering. Het programma biedt veel mogelijkheden, brieven samenstellen, volledige database van klanten, e-mails en fax verzenden, brieven uitprinten, beheren geld via het systeem, overzicht van transacties en tevens kan er binnen dit programma per klant een dossier aan gekoppeld worden.

*Respondent 12 (23-2-2015)*
*Branche bewindvoering*
*Telefonisch interview met een Wsnp bewindvoerder*

Telefonisch interview gehad met een Wsnp bewindvoerder van het kantoor. Gesproken over de onderwerpen algemeen, documentatie/postblokkade, KEI en de software die ze gebruiken.

*Algemeen*
Ik heb de algemene vragen overgeslagen.

*Documentatie/postblokkade*
De respondent geeft aan dat de postblokkade een drama is, omdat het slecht wordt nageleefd. Hij vindt het niet meer van deze tijd. Volgens hem moet je het omdraaien en niet de vervoerder moeten dwingen om de post af te staan, maar de banken en instellingen. Kortom de postblokkade gaat heel vaak fout. Het belang van een postblokkade wordt ook minder omdat er meer digitale post is. De commissie Kortman heeft een nieuw voorstel ingediend voor faillissementen waar digitale post ook in mee zou worden genomen. Dit is echter van tafel geschoven, en er gebeurt niks meer mee. Hij geeft aan dat je dit ook niet kunt ondervangen door die digitale mail, door de verscheidenheid van mailproviders. Hij ziet de postblokkade liever verdwijnen op de manier hoe deze nu is. Hij verwijst naar het vakblad Wsnp periodiek. Daar stond een tijd geleden een artikel in over de postblokkade. Alle post wordt handmatig verwerkt. Maar ze zijn bezig om dit te automatiseren, dus ingescand en automatisch verstuurd. Dit doen ze omdat ze bezig zijn om het hele kantoor te digitaliseren en omdat dit goedkoper is en je de postverwerking beter in de hand hebt. Elke nieuwe saniet krijgt een dossier. Ze maken gebruik van een papieren dossier en een digitaal dossier. Hij geeft aan dat er steeds meer gescand wordt en ze uiteindelijk gaan naar complete digitale dossiers en dus geen papieren meer. Dit willen ze bereiken door een software pakket aan te schaffen. Een dossier bestaat uit stukken van de rechtbank, correspondentie met de saniet, correspondentie met schuldeisers, informatie over activa. Wanneer de zaak is beëindigd, bewaren ze het dossier nog 7 jaar op papier, digitaal bewaren ze het eindeloos.

*KEI*
De respondent geeft aan bekend te zijn met het programma KEI. Ze zijn als laatste aan de beurt (saneringsbewind). Zijn kantoor is al redelijk ver met automatisering, zegt hij. Hij wacht meer op de rechtbank, dan de rechtbank op hen. KEI heeft er niet voor gezorgd dat zij over zijn gegaan naar het ''digitale kantoor'' hiermee zijn ze al eerder begonnen en vooral voor eigen efficiëntie.

*Software*
De respondent geeft aan dat het kantoor gebruik maakt van een eigen pakket. Dit hebben ze zelf laten ontwikkelen. Daarnaast gebruiken ze de software van RED systemen. Dit systeem kan digitaal dossiers opslaan en helpt bij werkprocessen. Hiermee gaan ze de inkomende post automatiseren, er zit een digitale postkamer in. Zo kunnen ze de post scannen die binnenkomt en wordt het automatisch verstuurd indien er een 100% match is. De herkenning ligt tussen de 95 en 99%. Ze zijn op dit moment bezig om dit te automatiseren.

*Respondent 13 (24-2-2015)*
*Branche notariaat*
*Telefonisch interview met een kandidaat-notaris*

Telefonisch interview gehad met een kandidaat-notaris van het kantoor. Gesproken over de onderwerpen algemeen, dossiervorming, KEI en de software die ze gebruiken.

*Algemeen*
De respondent geeft aan dat er grofweg 3 richtingen zijn in het notariaat: familierecht, onroerend goed en het ondernemingsrecht. Notarissen zorgen voor rechtszekerheid, als iets via een notaris loopt dan is het goed geregeld. Het aantal dossiers per notaris verschilt heel erg. Dit zijn honderden dossiers per jaar. Naast communicatie met hun klanten komen ze ook in contact met de rechtbank, accountants en hypotheekadviseurs.

*Dossiervorming*
De respondent geeft aan dat er per klant een dossier wordt aangemaakt. In dit dossier zitten onder andere de aantekening die gemaakt worden bij besprekingen, kadastrale gegevens, en verdere correspondentie dat betrekking heeft op het dossier. De papieren dossiers worden ingescand bij het sluiten van het dossier en digitaal gearchiveerd voor een aantal jaar. Gedurende de looptijd van het dossier is het dossier van papier. Alle correspondentie die digitaal binnenkomt wordt wel opgeslagen in een digitaal dossier. Er werken meerdere medewerkers aan een dossier. Het proces van dossiervorming is in de loop der jaren verder ontwikkeld en loopt nagenoeg perfect volgens hem. Hij geeft aan dat je nog steeds een papieren dossier nodig hebt. Daarnaast geeft hij aan dat het het beste zou zijn als alles digitaal was. Dit komt omdat bijna alle officiële documenten op papier worden aangeleverd door bijvoorbeeld makelaarskantoren.

*KEI*
De respondent geeft aan dat hij niet bekend is met het programma KEI. Ze hebben wel communicatie met de rechtbank, onder andere als ze een rechterlijke machtiging nodig hebben of als de rechtbank documenten van het kantoor nodig heeft. De communicatie komt dus van beide kanten.

*Software*
De respondent geeft aan dat het kantoor gebruik maakt van het notarieel programma van Brug. Het is een allround pakket speciaal voor het notariaat. De factuurverwerking voor uitgaande facturen zit hier

ook in. De software is erg gebruiksvriendelijk.

*Respondent 14 (25-2-2015)*
*Branche notariaat*
*Telefonisch interview met een kandidaat-notaris*

Telefonisch interview gehad met een kandidaat-notaris van het kantoor. Gesproken over de onderwerpen algemeen, dossiervorming, KEI en de software die ze gebruiken.

*Algemeen*
De respondent geeft aan dat notarissen actief zijn in onder andere onroerend goed, familierecht en ondernemingsrecht. Ook hij gaf aan dat notarissen zorgen voor rechtszekerheid, dat zij aktes maken om dingen vast te leggen. Een notaris op zijn kantoor heeft meer dan tientallen zaken per jaar. Naast communicatie met zijn klanten heeft hij regelmatig contact met banken, makelaarskantoren en tussenpersonen.

*Dossiervorming*
De respondent geeft aan dat het kantoor voor elke klant een dossier aanmaakt. In een dossier staan gegevens over alle betrokken partijen, alsmede correspondentie en andere documenten die van belang zijn. Ze hebben papieren en digitale dossiers. De reden waarom ze zowel papieren als digitale dossiers hebben dat weet hij niet. Alle papieren documentatie die van belang is voor een dossiers wordt ingescand. Er werken vaak meerdere mensen aan een dossier. Met de rechtbank hebben zij weinig contact.

*KEI*
De respondent geeft aan dat hij het programma KEI niet kent en denkt ook niet dat dit van toepassingen is.

*Software*
De respondent geeft aan dat ze gebruik maken van Assyst. Dit is speciale software voor het notariaat. Het is een allround pakket met de mogelijkheid om dossiers digitaal op te slaan. De respondent is er erg tevreden mee het werkt perfect.

*Respondent 15 (26-2-2015)*
*Branche notariaat*
*Telefonisch interview met een kandidaat-notaris*

Telefonisch interview gehad met een kandidaat-notaris van het kantoor. Gesproken over de onderwerpen algemeen, dossiervorming, KEI en de software die ze gebruiken.

*Algemeen*
De respondent geeft aan dat een notaris belangrijke aktes maakt om het rechtsverkeer soepel te laten verlopen. En dat ook derden er vanuit mogen gaan dat het een en ander goed is geregeld. Actief op meerdere rechtsgebieden. Notarissen op het kantoor hebben honderden dossiers per jaar. Ze hebben contact met cliënten en verwijzers. Verwijzers zijn onder andere hypotheekadviseurs en makelaars.

*Dossiervorming*
De respondent geeft aan dat elke zaak een eigen dossier krijgt. Dit is zowel fysiek als digitaal. Deze

tweedeling is omdat digitaal teveel tijd kost om het allemaal in te scannen. Grotendeels is het allemaal digitaal. Fysiek is het hoofddossier. Een dossier bestaat onder andere uit alle correspondentie. Omvang van het dossier is erg variërend. Afhankelijk van het soort dossier en onder andere rechtsgebieden. Er is sprake van samenwerking binnen een dossier. Er werken meerdere mensen aan een dossier. Als een dossier is gesloten, wordt het gearchiveerd. De akte zelf wordt in een kluis opgeslagen. Dit is verplicht. Ook het digitale dossier wordt opgeslagen, dit is voor altijd.

*KEI*
Hij is niet bekend met het programma KEI.

*Software*
De respondent geeft aan dat het kantoor gebruik maakt van Van Brug. Dit is een allround notarieel pakket. Ze hebben de inkomende informatiestromen nog niet geautomatiseerd, omdat het bewerkelijk is. Het levert ook geen problemen op.

*Respondent 16 (26-2-2015)*
*Branche notariaat*
*Telefonisch interview met een kandidaat-notaris*

Telefonisch interview gehad met een kandidaat-notaris van het kantoor. Gesproken over de onderwerpen algemeen, dossiervorming, KEI en de software die ze gebruiken.

*Algemeen*
De respondent geeft aan dat een notaris aktes maakt en adviseert op verschillende rechtsgebieden. Per jaar hebben zij ongeveer 1.000 dossiers. Ze hebben regelmatig contact met hypotheekbemiddelaars, accountants, makelaars en belastingdienst.

*Dossiervorming*
De respondent geeft aan dat elke zaak een eigen dossier krijgt. Dit zijn papieren dossiers en digitale. Deze tweedeling is er omdat nog veel op papier wordt gedaan, veel officiële documenten zijn op papier. Tevens maken ze aantekeningen op papier. De dossiers verschillen inhoudelijk, papieren dossier is leidend. Omvang van dossier is afhankelijk van rechtsgebied en aantal personen waarop de zaak betrekking heeft. In een dossier staat veel correspondentie van verschillende partijen en financiële gegevens. Er werken meerdere mensen aan een dossier. Altijd een notaris met een aantal ondersteunende mensen. De samenwerking tussen deze mensen ontstaat door mondeling contact. Het contact is afhankelijk van het dossier. Contact is in principe mondeling, af en toe nog wel via e-mail. Dossiers worden gearchiveerd voor een termijn van ten minste 10 jaar, en op papier gearchiveerd. Digitale dossiers worden ook gearchiveerd.

*KEI*
De respondent geeft aan dat het programma KEI zeer waarschijnlijk niet van belang is voor notarissen.

*Software*
De respondent geeft aan het kantoor gebruik maakt van de software Van Brug. Dit is een algemeen notarieel pakket. Het systeem werkt goed. Alle functionaliteiten zitten erin. Inkomende documentstromen zijn niet geautomatiseerd. Ze kijken niet naar verdere automatisering, omdat ze tevreden zijn hoe het gaat.

*Respondent 17 (26-2-2015)*
*Branche notariaat*
*Telefonisch interview met een notaris*

Telefonisch interview gehad met een notaris van het kantoor. Gesproken over de onderwerpen algemeen, dossiervorming, KEI en de software die ze gebruiken.

*Algemeen*
De respondent geeft aan dat volgens hem een notaris een tweeledige functie heeft, enerzijds adviserend en anderzijds het opstellen van aktes. Notarissen hebben specifieke kennis in een aantal rechtsgebieden. Binnen het kantoor werken er 4 notarissen die ondersteund worden door ongeveer 30 medewerkers. Op jaarbasis hebben zij ongeveer 3.000 dossiers, dit is dus meer dan 700 dossiers per notaris. De notaris wordt wel breed ondersteund in deze dossiers door een team. Naast contact met klanten hebben zij regelmatig contact met de belastingdienst, adviseurs, makelaars en de rechtbank. Alle communicatie met de rechtbank gaat op papier.

*Dossiervorming*
De respondent geeft aan dat het kantoor per klant een dossier aanmaken. Deze dossiers zijn zowel op papier als digitaal. Hij geeft zelf aan dat papieren dossiers makkelijker werkt, dit is puur gewenning. Als een dossier is afgehandeld dan wordt het papieren dossier ingescand en digitaal opgeslagen. Het papieren dossier wordt vernietigd. Digitale dossiers worden gearchiveerd. Een dossier bestaat gemiddeld genomen uit ongeveer 100 pagina's. Het komt regelmatig voor dat er samen aan een dossier wordt gewerkt. Dit samenwerken, bestaat dan uit overleg of afspraken. Er wordt dan verdeeld wie welk gedeelte van een akte maakt.

*KEI*
De respondent geeft aan dat hij niet bekend is met het programma KEI, na mijn uitleg denkt hij dat dit ook van invloed kan zijn voor notarissen.

*Software*
De respondent geeft aan dat het kantoor gebruik maakt van het softwarepakket Quantaris. Dit is specifieke software voor het notariaat. De software verleent toegang tot onder andere het kadaster en er is ook een koppeling met de basisadministratie van de gemeente en de KVK. Daarnaast is het een soort van CRM systeem waar ze nieuwe klanten in aanmaken en er dossiers aan kunnen koppelen. Hij mist nog een soort portaal voor klantcommunicatie, waar een klant kan inloggen en zijn akte kan bekijken. Hier is Quantaris wel mee bezig volgens hem. Ik heb hem nog gevraagd, waarom zij de inkomende post niet geautomatiseerd hebben. Hij geeft aan dat dit in de toekomst wellicht interessant kan zijn, maar dat zij daar nu geen meerwaarde inzien qua efficiency. Ook komt de post altijd goed terecht bij de juiste persoon.

*Respondent 18 (26-2-2015)*
*Branche notariaat*
*Telefonisch interview met een kandidaat-notaris*

Telefonisch interview gehad met een kandidaat-notaris van het kantoor. Gesproken over de onderwerpen algemeen, dossiervorming, KEI en de software die ze gebruiken.

*Algemeen*

Wegens beperkte tijd voor het interview zijn de algemene vragen overgeslagen.

*Dossiervorming*
De respondent geeft aan dat elke zaak een eigen dossier krijgt. In principe zijn het digitale dossiers. Ze werken met een CRM systeem. Er werken meerdere mensen aan een dossier. Ze zijn gestopt met papieren dossiers omdat, digitale dossiers efficiënter werken, geen ruimte voor opslag meer nodig is en het makkelijker inzichtelijk is.

*KEI*
De respondent geeft aan dat hij niet bekend is met het programma KEI. Hij denkt ook niet dat het van toepassing is voor zijn kantoor. Ze hebben weinig communicatie met de rechtbank.

*Software*
De respondent geeft aan dat het kantoor gebruik maakt van het softwarepakket Van Brug. Ze hebben inkomende post nog niet geautomatiseerd, omdat het grotendeels elektronisch gaat. Programma werkt goed.

## Bijlage 7: Topiclijst interviews diepteonderzoek advocatuur

### Vragenlijst diepteonderzoek advocatuur

*Algemene vragen*
- Hoeveel medewerkers telt uw kantoor?
- Is het kantoor breed georiënteerd of gespecialiseerd in een of enkele rechtsgebieden?
- Welk rechtsgebied heeft de meeste documentatie?
- Als je kijkt naar de activiteiten die je dagelijks als advocaat doet. Welke activiteiten zijn dan erg arbeidsintensief?

*Dossiervorming*
- Hoe ziet dossiervorming eruit binnen uw kantoor?
    - Papier/digitale dossiers?
- Zijn er knelpunten aanwezig op het gebied van dossiervorming?
    - Wat zijn deze knelpunten?
    - Hoe zou je deze knelpunten willen aanpakken?
        - Wat zijn de verbeterpunten?
- Komt het voor dat er meerdere advocaten aan een zaak werken?
    - Hoe ziet deze samenwerking eruit?
    - Uit welk dossier wordt er samengewerkt (papier of digitaal)?
    - Hoe wordt bijgehouden wie wat doet binnen een dossier?
    - Zijn er knelpunten aanwezig binnen deze samenwerking?
- Hoe ziet de opvolging eruit in dossiers?
    - Bewaakt het systeem ook termijnen van opvolging?
- Wat gebeurt er met een dossier als een zaak gesloten is?

*Inkomende informatiestromen*
- Welke inkomende informatiestromen heeft uw kantoor?
    - Hoeveel inkomende fysieke post per week?
    - Hoeveel inkomende digitale post per week?
- Hoe worden deze inkomende informatiestromen verwerkt?
    - Hoe ziet dit verwerkingsproces eruit?
    - Zijn er knelpunten aanwezig in dit proces?
        - Zijn er bijvoorbeeld facturen die blijven liggen of poststukken?
    - Hoe zou je deze knelpunten willen wegnemen?

*Programma KEI*
- Wat betekent het programma KEI voor uw kantoor?
    - Wat zijn de consequenties van dit programma voor uw kantoor?
    - Wat gaat of wat is al veranderd door het programma KEI, binnen uw kantoor?

*DMS*
- Indien jullie kijken naar nieuwe software zoals een DMS wie worden er betrokken in de oriëntatiefase? Hoe gaan jullie op zoek naar een DMS systeem?
- Wie wordt er betrokken in het besluitvormingsproces?
    - Wie maakt uiteindelijk de beslissing?
- Aan wat voor criteria moet een DMS voldoen?

- Bij een keuze van een DMS wat is dan het belangrijkst: De Prijs, Beste kwaliteit/ meest uitgebreide functionaliteiten of maatwerk voor de klant.

*Software*

- Wat voor software gebruiken jullie
    - Wat zijn nou echt dingen die je hierin mist?

## Bijlage 8: Gespreksverslagen diepteonderzoek advocatuur

***Gespreksverslagen diepteonderzoek advocatuur***

***Respondent 19 (17-3-2015)***
*Branche advocatuur*
*Interview op locatie met een advocaat-partner*

Een interview op locatie afgenomen met een advocaat-partner van het kantoor. Gesproken over de onderwerpen algemeen, dossiervorming, inkomende informatiestromen, KEI, software en DMU.

*Algemeen*
De respondent gaf de volgende antwoorden op de algemene vragen:
- Er werken 13 advocaten en 4 parttime medewerkers (3 mensen balie + 1 office manager).
- Sociale praktijk: strafrecht, huurrecht, sociale zekerheid, personen en familierecht, consumentenrecht en vreemdelingenrecht.
- Strafrecht heeft de grootste dossiers (niet uitzonderlijk dat er een zaak is met 5 verhuisdozen aan dossiers).

*Dossiervorming*
De respondent geeft aan dat er binnen het kantoor zowel met papieren als digitale dossiers wordt gewerkt. Hoofdzakelijk met papieren dossiers (95% papier 5% digitaal). Ze werken nog met twee soorten dossiers, omdat ze nog niet zo ver zijn om alles te digitaliseren. Hij geeft aan dat de kantoororganisatie hier op afgericht moet worden; hij noemt onder andere dat je hier goede scanners voor nodig hebt. De papieren dossiers zijn geordend, ze werken met kleurenmappen in een dossier. Rood mapje voor de procedure, groen mapje voor de correspondentie met de klant, transparant mapje voor de financiën, blauw mapje is van de wederpartij en een geel mapje is voor informatie.

De respondent geeft aan dat er geen knelpunten aanwezig zijn op het gebied van dossiervorming. Het komt wel eens voor dat er een dossier zoek raakt. Het is dan vaak niet duidelijk waar het dossier ligt. Dit komt soms voor als een dossier is gesloten, maar nog niet goed verwerkt is. Er wordt dan gezocht in het kantoor en via het systeem. Het enige knelpunt op het gebied van dossiers is volgens hem het kostenaspect van het opslaan van dossiers. Als een zaak gesloten is, wordt het dossier gearchiveerd (heeft een dossiernummer en krijgt dan een archiefnummer met een codering) voor 5 jaar. Ze maken nog gebruik van een papieren archief (documenten die ze zelf produceren worden ook digitaal opgeslagen), binnen het kantoor wordt er over nagedacht om dit te digitaliseren. Maar dit is nog niet concreet. Dit archief neemt ruimte in en kost dus geld. Op dit moment hebben ze 30 bij 8 meter archief ruimte. Dit blijft hetzelfde doordat er ook weer dossiers afvallen. Hij probeert zelf de dossiers zo klein mogelijk te houden, maar er werken ook advocaten in zijn kantoor die 5 kopieën maken van elk document.

De respondent geeft aan dat er binnen het kantoor in principe niet samengewerkt wordt in dossiers. Wel vindt er overleg plaats over dossiers. In andermans dossier werk je alleen bij ziekte en vakantie. Vanaf elke computer kun je in alle digitale dossiers. De opvolging van brieven kan op 2 manieren. Als er een brief binnenkomt, wordt dit in het postvakje van een advocaat gelegd. De advocaat leest dan de brief en gaat er mee aan de gang. Als dit digitaal binnenkomt, gaat dit naar het e-mail adres van de advocaat en kan er ook digitaal gereageerd worden. Als advocaat moet je reageren binnen een redelijke termijn zegt hij. Hij vindt persoonlijk een redelijke termijn 2 dagen. Hij merkt dat als er een

brief digitaal verstuurd wordt/binnenkomt hier sneller op gereageerd wordt.

*Inkomende informatiestromen*
De respondent geeft aan dat er zowel digitale als fysieke post binnenkomt bij het kantoor. Daarnaast zijn ze actief op social media, maar dit is erg beperkt. E-mail wordt veel gebruikt om contact te krijgen met deurwaarders zoals het digitaal versturen van een dagvaarding, zodat deze meteen ondertekend kan worden. Per dag krijgt het kantoor ongeveer 5 à 6 brieven/poststukken binnen per advocaat. Naast de fysieke post krijgt hij tussen de 10-20 e-mails per dag binnen. Op deze e-mails reageert hij zelf, zijn vaak e-mails van cliënten, de rechtbank of andere betrokken partijen. De inkomende post wordt verwerkt door het secretariaat. Het secretariaat stopt de post in de postvakjes die aanwezig zijn voor elke advocaat. Hij leegt zijn postvak 1 keer per dag en verwerkt de brieven tussen 9 en 10 uur elke dag. Er zijn geen knelpunten aanwezig op het gebied van postverwerking. Ze raken nooit post kwijt. Wel komt het voor dat de rechtbank post kwijt raakt of dat het bij PostNL fout binnenkomt.

De respondent geeft aan dat termijnen erg belangrijk zijn voor een advocaat. Elke advocaat is bang dat hij termijnen laat verstrijken of iets niet op tijd toestuurt. Op kantoor is het wel eens voor gekomen dat er een termijn is verlopen. Hij geeft aan dat je dan je beroepsaansprakelijkheidsverzekering aan moet spreken dat kost je 5.000 euro aan eigen risico. Ze zijn erg gespitst op termijnen. Ze houden dit in de gaten door zaken (dossiers) op tafel te laten liggen, dan weten ze dat er wat moet gebeuren in deze dossiers. Daarnaast zetten ze het in agenda's. Ze werken hierin met een kleurensysteem. Geel zijn afspraken, blauw is procedure en rood is een termijn. De agenda geeft meldingen wanneer er een termijn bijna verstrijkt.

*KEI*
De respondent geeft aan dat hij een beetje sceptisch is over KEI. Voor de strafrechtadvocaten gaat het tijd schelen, omdat ze alles digitaal aangeleverd gaan krijgen. Aan de ene kant levert dit via de post veel besparing op voor justitie. Aan de andere kant betekent dit voor een advocaat dat je alles digitaal aangeleverd krijgt. Digitaal versturen vindt hij een stuk makkelijker. Het kantoor is klaar voor KEI, zegt hij. Ze zijn klaar om alles digitaal te ontvangen en te versturen. Kantoorautomatisering is er klaar voor. Ze hebben een goede scanner staan (tegenstrijdig met wat hij in het begin zei).

*DMU*
Indien ze kijken naar nieuwe software wordt iedereen betrokken in het oriëntatieproces (werken alleen maar advocaat-partners), de mensen die het handigst zijn in digitalisering zullen hier de leiding innemen. Tevens hebben ze hun ICT bureau die hierbij helpt. Ook de office manager helpt hierbij. De beslissing wordt met alle partners binnen het kantoor gemaakt. ¾ moet voor stemmen om in te stemmen met grote projecten.

*Software*
De respondent geeft aan dat ze van de software van navigator (databank van Kluwer) gebruik maken en een kantoor automatiseringssysteem van Trivium (Fortuna). Dit systeem werkt erg goed. Ze werken hiermee met volle tevredenheid.

*Respondent 20 (17-3-2015)*
*Branche advocatuur*
*Interview op locatie met een advocaat-partner*

Een interview op locatie afgenomen met een advocaat-partner van het kantoor. Gesproken over de onderwerpen algemeen, dossiervorming, inkomende informatiestromen, KEI, software en DMU.

*Algemeen*
De respondent gaf de volgende antwoorden op de algemene vragen:
- Er werken inclusief ondersteuning 80-85 medewerkers binnen het kantoor.
- Zijn gespecialiseerd in ondernemingsrecht, arbeidsrecht, vastgoedrecht, bestuursrecht en tevens hebben ze een notariaat (2 notarissen en 6 kandidaten).
- Arbeidsrecht heeft de meeste documentatie.
- Het klantcontact is het meest arbeidsintensief binnen zijn praktijk (telefoon, e-mail).

*Dossiervorming*
De respondent geeft aan dat er binnen het kantoor wordt gewerkt met zowel papieren als digitale dossiers. Deze tweedeling is er omdat ze ook stukken aangeleverd krijgen op papier. Deze scannen ze nog niet in. Dit is volgens hem de toekomst. Daarnaast maken ze digitale dossiers aan zodat iedereen erbij kan. Ze kunnen vanaf elke locatie ter wereld inloggen op de virtuele omgeving van het kantoor. In de toekomst willen ze alle dossiers gaan digitaliseren. Dit heeft weinig met KEI te maken. Het is met name kostenbesparend voor in de toekomst, alle dossiers moeten geprint worden (''gaan hele bomen doorheen''), opgeslagen worden en gekopieerd worden. De kosten die bespaard kunnen worden zijn zowel materiaalkosten, opslagkosten en mankracht (op het kopiëren).

De respondent geeft aan dat het inscannen van alle documenten volgens hem als voordeel heeft dat iedereen erbij kan en je geen ruimtegebrek hebt. Dit is een proces, maar wel een heel duur proces. Hij zegt dat als je een goed DMS wil hebben dat dit veel geld kost. Alle apparatuur en alle mensen moeten hierop ingespeeld zijn. Het kantoor wil dit in de toekomst gaan doen, maar op dit moment niet. De intentie/wens is wel aanwezig om een DMS te nemen. Het enige wat het nu nog tegenhoudt is de grote investering.

De respondent geeft aan dat opvolging dagelijks gebeurt. De opvolging is afhankelijk van de termijn dat gegeven wordt door een wederpartij. Als er geen termijn wordt gegeven dan reageer je afhankelijk van je strategie. De termijnen zijn de verantwoordelijkheid van de advocaat. Ze houden termijnen in de gaten aan de hand van een outlook agenda. Termijnen voor het aanleveren van conclusies zijn harde data, deze staan vast en hier kan je niet omheen. Deze staan in de centrale agenda, en elke week wordt in het betreffende team besproken welke data die week voor welke personen zijn. Het secretariaat helpt hier ook bij.

*Inkomende informatiestromen*
De respondent geeft aan dat er binnen het kantoor sprake is van 4 verschillende inkomende informatiestromen; digitale post (ongeveer 10 e-mails op het info adres per dag), fysieke post (20-50 brieven per dag), social media en inkomende telefoontjes. Digitale post wordt intern doorgestuurd of meteen beantwoord. De fysieke post komt binnen bij het secretariaat die doet ze in de postvakjes van de betreffende sectie. Deze postvakjes worden 2 keer per dag geleegd. Dit gaat dan naar de betreffende sectie die zetten daar een stempel op met ''ingekomen op een bepaalde datum'' en dit wordt dan aan de betreffende advocaat gegeven. Zover als hij weet gaat er niks fout in dit

verwerkingsproces. Het komt volgens hem wel voor dat je 2 behandelaren van een dossier hebt en het poststuk dan weleens bij een van de twee blijft liggen. Voor social media is iemand binnen het kantoor die hier verantwoordelijk voor is. De inkomende telefoontjes worden behandeld door het secretariaat, indien er een bericht wordt achter gelaten zorgen zij ervoor dat het bij de juiste persoon terecht komt. Ook het info adres wordt beheerd door het secretariaat.

*KEI*
De respondent geeft aan dat ten opzichte van KEI een DMS niet nodig is. Binnen het kantoor is alles goed geregeld. Hij zit zelf in een commissie van KEI van de rechtbank Den Haag. Volgens hem zijn het vooral de kleinere kantoren waar KEI een grote impact kan hebben, omdat hier nog heel erg traditioneel advocatuur bedreven wordt. Bij de grotere kantoren is de impact een stuk minder. Hier is het vaak al goed geregeld.

*DMU*
De respondent geeft aan dat bij de oriëntatiefase het dagelijks bestuur betrokken wordt. Dit bestaat uit een van de managing partners en de kantoordirecteur (met haar staff). Het bestuur doet het verkennende gedeelte. Geeft daarna een presentatie tijdens de maatschap vergadering en daaruit komt dan het besluit. Tevens zal er een inventarisatie worden gedaan onder het ondersteunend personeel. Maar de maatschap maakt uiteindelijk het besluit.

*Software*
De respondent geeft aan dat het kantoor gebruikt maakt van contactmanager van Epona als CRM en Aderant als urensysteem. Het systeem werkt goed, hij kan geen minpunten noemen. Het ondersteunende personeel werkt het meeste met deze systemen. Zij maken dossiers aan en koppelen ook met de commerciële acties en acties/opvolging daarvan in combinatie met het financiële deel. De dossiers en alles aanmaken en koppelen met ook de commerciële acties en opvolging daarvan in combinatie met het tijdschrijven en het financiële deel, daar houden de fee earners zich niet mee bezig. Ze voeren alleen de uren in, voor het overige wordt dit allemaal door de ondersteuning gedaan.

*Respondent 21 (20-3-2015)*
*Branche advocatuur*
*Telefonisch interview met de kantoordirecteur*

Een telefonisch interview afgenomen met de kantoordirecteur van het kantoor. Gesproken over de onderwerpen algemeen, dossiervorming, inkomende informatiestromen, KEI, software en DMU.

*Algemeen*
De respondent gaf de volgende antwoorden op de algemene vragen:
- Werken 115 man waarvan 60 advocaten (headcount geen FTE).
- Breed georiënteerd.
- Veel gedicteerd, veel gemaild en dossiers verwerkt. Het ligt aan de praktijk en de senioriteit van een advocaat. Naarmate een advocaat meer richting een partner functie gaat dan wordt er steeds meer gekletst en als een advocaat jong is dan zit hij meer achter zijn bureau. Hij geeft aan dat een advocaat begint met veel research, schrijven en uitzoeken. Daarna ga je meer naar klantrelatie toe en als laatst ben je volgens hem een soort accountmanager.

*Dossiervorming*
De respondent geeft aan dat er binnen het kantoor gewerkt wordt met zowel papieren als digitale dossiers. Dit doen ze op beide manieren, omdat dit komt door de ouderwetse gewoonte van advocaten, geeft hij aan. Zo zijn advocaten bijvoorbeeld geneigd om een printje te maken van documenten die ze al digitaal hebben. Ook geeft hij aan dat als je procedeert (en dus naar de rechtbank gaat) je ook graag een map/ordner onder je armen wil hebben. Omdat je niet met een Ipad in de rechtszaal gaat staan. Hier is geen specifieke reden voor. Dit is volgens hem de praktijk. Hij denkt dat dit wellicht gaat veranderen, maar dan ben je 10 jaar verder. Deze verandering zal voortkomen uit de nieuwe generatie advocaten. Dit zal wel nog lang gaan duren, omdat de advocatuur erg conservatief is.

De respondent geeft aan dat er een aantal knelpunten aanwezig zijn op het gebied van dossiervorming. Zo is Fidura, het systeem dat ze gebruiken, functioneel erg onhandig. Vooral het aanmaken van digitale dossiers en het slepen van documenten naar deze dossiers is erg tijdrovend en lastig. Ook de doorzoekbaarheid van het systeem is slecht. Daarnaast is een ander knelpunt data ophoping. Deze data ophoping ontstaat volgens hem doordat er geen goed DMS is. Als voorbeeld gaf hij aan dat documenten vaak op verschillende plaatsen staan. Zo zit er een document in de database van Fidura maar dat zelfde document hangt ook in een networkmap, outbox van een advocaat en zit waarschijnlijk ook nog uitgeprint in een dossier. Kortom als je kijkt in je datasysteem dan komen dezelfde documenten soms wel 2 à 3 keer voor. Dit werkt niet handig, omdat deze documenten niet onderling synchroniseren als je op een plek het document veranderd. Zijn kantoor is niet uniek in deze knelpunten. Het verbaast hem dat andere kantoren dit nog onvoldoende als een probleem ervaren.

De respondent geeft aan dat het regelmatig voorkomt dat er meerdere advocaten aan een zaak werken. De samenwerking ontstaat op twee manieren. 1. Senior advocaten schakelen vaak ''jonkies'' in om deelvragen uit te werken. 2. Dossier bestaat uit verschillende disciplines (bijv. fiscaal en strafrechtelijk component). Er is wel altijd een eigenaar van een relatie, deze is ook hoofdverantwoordelijk voor het dossier. De communicatie over de samenwerking gaat mondeling of per mail. Deze communicatie loopt niet via Fidura. Dit is wel iets, dat hij eigenlijk wil maar is niet mogelijk in Fidura.

De respondent geeft aan dat de termijnen van opvolging in de gaten worden gehouden door de roladministratie. Veel grote en middelgrote kantoren hebben een roladministratie. Dit zijn secretariële medewerkers die zich bezig houden met termijnen en correspondentie met de verschillende rechtbanken. Deze medewerkers zijn een soort van tussenschakel tussen de rechtbank en de advocaten. De termijnen worden bewaakt door het plaatsen van herinneringen in elkaars agenda. Binnen het kantoor zitten er 2 medewerkers op de roladministratie. Als een zaak gesloten is, wordt er een paar maanden gewacht met het compleet archiveren van het dossier. Na een aantal maanden worden de papieren dossiers opgeschoond en worden dan gearchiveerd in het lange termijn archief. Hij denkt dat dit de komende 10 jaar een stuk minder wordt, omdat ze steeds meer digitaal gaan archiveren. Het archief beslaat ongeveer 1.000 strekkende meter op dit moment.

*Inkomende informatiestromen*
De respondent geeft aan dat het kantoor ongeveer 40-60 poststukken ontvangt per dag (verdeeld over 2 vestigingen). Hierbij is de faillissements post niet meegerekend. Dit bedraagt tussen de 10 en 100 poststukken per dag per vestiging. Tevens komen er ongeveer 1 à 2 faxen per vestiging binnen per week (van de rechtbank).

De respondent geeft aan dat de post bij de receptie binnenkomt. De receptie legt de post in de postvakjes. Deze post wordt dan opgehaald door de secretaresse van de advocaat of de advocaat zelf. De post wordt dan ingescand, de relevante post (indien de secretaresse het verwerkt) komt bij de advocaat terecht. De irrelevante post wordt weggegooid of verwerkt door de secretaresse. Ze zijn aan het kijken naar een directe scan mogelijkheid tussen hun multifunctional (scanner) en Fidura. Zodat het ingescande materiaal direct binnenkomt in het juiste dossiernummer in Fidura. Ze willen het dus gaan digitaliseren. Naast de fysieke post krijgen ze ook digitale post binnen. Elke medewerker heeft zijn eigen e-mail adres en verwerkt deze zelf. Het info adres wordt verwerkt door de receptie en deze zet dit door. Daarnaast zijn ze ook actief op social media maar hier wordt meer gezonden dan ontvangen, is dus niet relevant. Hij geeft aan dat er geen knelpunten aanwezig zijn op het gebied van inkomende post. Hier zit geen pijn, zegt hij letterlijk. Dit komt mede doordat het steeds minder wordt.

*DMU*
De respondent geeft aan dat het oriëntatie proces begint bij hem (COO). Hij betrekt de hoofden van staf in dit proces. De staf die pijn ervaren omtrent het onderwerp, probeert hij dan te ''kietelen''. Om hen zo aan te sporen om te gaan oriënteren (in geval van Fidura is de financial controller verantwoordelijk – hij heeft hem hiervoor benoemd). Het besluitvormingsproces wordt gedaan door het dagelijks bestuur. In het geval van zijn kantoor bestaat het dagelijks bestuur uit hemzelf en 2 partner advocaten. Hij bespreekt het oriëntatie proces en probeert ze dan te overtuigen. De advocaat-partners gaan hier vaak in mee omdat, ze volgens hem ''de ballen verstand ervan hebben''. Maar het gevoel moet wel goed zijn bij het hele bestuur omtrent het onderwerp. Het bestuur maakt uitsluitend alleen de beslissing. Hier worden geen andere advocaat-partners bij betrokken. Een harde criterium bij het maken van een besluit is om referenties te checken/bezoeken om de software eerst te bekijken (referenties binnen de advocatuur belangrijk).

*Software*
De respondent geeft aan dat het kantoor werkt met Fidura. Hier zijn ze niet over tevreden. Op de markt zijn er niet veel producten waar mensen tevreden over zijn, zegt hij. Er bestaat geen magisch product, en ze zijn net niet groot genoeg om zelf iets te ontwikkelen. Tevens zijn er veel kleine pakketten waar ze niet mee uit de voeten kunnen. Hierdoor is Fidura uit nood geboren. Fidura heeft niet een goed DMS, zegt hij. Maar probeert wel harde slagen te maken net zoals concurrerende

pakketten zoals BaseNet. Die veel meer georiënteerd zijn op document management. Fidura doet dat erg slecht. Het grootste probleem van Fidura is om digitale dossiers aan te maken en daar vervolgens documenten naar toe te slepen. Dit kost ongelofelijk veel tijd. Ook met de nieuwe release is dit niet veel verbeterd. Tevens is de software vaak gebaseerd op dossiers. Volgens hem moet de advocatuur zich steeds meer gaan richten op relatiegerichte business. Dus naarmate de advocatuur commercialiseert, moet je meer op de relatie gaan zitten en minder op het dossier. Nu is alles georganiseerd op basis van dossiers waardoor het erg moeilijk is om er een goede commerciële actie aan te koppelen. Hij geeft aan dat wat je eigenlijk wil, is relaties aanmaken en daaraan dossiers hangen. Hij wilt eigenlijk een integratie tussen CRM, dossiers en je workflow, zegt hij. Dit hebben heel veel pakketten niet en hij denkt dat veel advocatenkantoren hierin ook nog een slag moeten maken. Fidura is gebrekkig op het gebied van dossiers en doet het ook slecht op het gebied van data security. Het is erg lastig om andere medewerkers te ontsluiten van je documenten. Dit kan sinds kort wel, maar is erg lastig. Tevens is de mogelijkheid om een cliëntenportaal te bouwen zwak. Dit is wel een sterke wens. Om zo de klant inzicht te geven in documenten en inzicht te geven in het proces.

*Respondent 23 (23-3-2015)*
*Branche advocatuur*
*Telefonisch interview met de kantoordirecteur*

Een telefonisch interview afgenomen met de kantoordirecteur van het kantoor. Gesproken over de onderwerpen algemeen, dossiervorming, inkomende informatiestromen, KEI, software en DMU.

*Algemeen*
De respondent gaf de volgende antwoorden op de algemene vragen:
- Werken 60 mensen waarvan 30 advocaten.
- Gespecialiseerd in transport, handel en verzekeringsrecht.
- Jurisprudentie is het meest arbeidsintensief.

Dossiervorming
De respondent geeft aan dat er binnen het kantoor wordt gewerkt met papieren en digitale dossiers. Ze komen van papier en zijn nu ongeveer voor 98% digitaal. Alle nieuwe dossiers zijn al digitaal. Sommige medewerkers hebben het papier al helemaal losgelaten en andere medewerkers moeten dat binnenkort gaan doen. Ze willen voor 1 januari 2016 helemaal digitaal werken. Het enige wat hier nog voor gedaan moet worden is het aanschaffen van een scan oplossing. Dan zijn ze volledig digitaal. Deze deadline hebben ze vastgesteld omdat ze voor aanvang van het programma KEI helemaal digitaal willen werken. KEI is niet de voornaamste reden om helemaal digitaal te werken. Ze zitten al jarenlang op 98% digitaal. KEI heeft alleen invloed uitgeoefend op die 2%. In het verleden zijn ze over gegaan op digitaal werken omdat ze met hun tijd mee willen gaan. Ze zegt ''Het is 2015, geen hond die meer met papier werkt''. Dit heeft onder andere ook met kostenbesparing te maken. Er zijn verder (naast het automatiseren van inkomende post) geen knelpunten aanwezig op het gebied van dossiervorming.

De respondent geeft aan dat het voorkomt dat er meerdere advocaten aan een dossier werken. De communicatie omtrent samenwerking gaat via de digitale omgeving en contact via de e-mail/telefoon. Bij het invoeren van nieuwe dossiers worden meteen alle termijnen genoteerd zegt ze. Daarnaast worden ze 1 keer per week bijgewerkt door een secretaresse die gaat rond met de lijst van termijnen. Advocaten moeten dan aangeven wat er veranderd is en dan wordt deze lijst ververst door de secretaresse. De advocaat is verantwoordelijk voor de termijnen, de secretaresse ondersteunt hierin. Wanneer je binnen het systeem een klant aanklikt komen de termijnen meteen in beeld. Dit gebeurd door het CRM systeem (Fortuna). Als een dossier gesloten is dan wordt het dossier gearchiveerd. Op dit moment archiveren ze alle dossiers ook nog fysiek. Omdat ze van de digitale dossiers niet zeker weten of deze 100% op orde zijn. Vanaf 1 januari 2016 gaat dit compleet digitaal omdat digitale dossiers binnen het kantoor verplicht worden. Dit wordt dan gearchiveerd via het DMS. Het archief wordt opgeslagen in de kelder en op zolder. Alles dat ouder is dan 10 jaar wordt vernietigd. De zolder is 6 bij 20 meter de kelder 10 bij 20.

*Inkomende informatiestromen*
De respondent geeft aan dat ze per week ongeveer 150 à 200 brieven en 10-20 poststukken hebben die binnenkomen. Op dit moment verwerken ze dit nog handmatig. De post komt binnen bij de receptie. De receptie doet het dan in het postvakje van de desbetreffende advocaat (zijn vaak maar 1-2 brieven per dag). De secretaresse haalt het er dan uit doet het door de scanner en slaat het handmatig op in het digitale dossier. Daarna gaat de brief naar de advocaat. Ze willen dit hele proces automatiseren waardoor de receptie het meteen kan inscannen en het automatisch naar het desbetreffende dossier gaat en naar een digitale postvak van de advocaat. De reden dat ze dit willen

automatiseren is puur efficiëntie. Elke advocaat heeft een e-mail adres ze handelen zelf hun e-mails af. Tevens is het mogelijk (via een tussenscherm bij het verzenden) om de e-mail in het DMS op te slaan. Vroeger deed de secretaresse dat dit werkte niet efficiënt. E-mail dat via info adres binnenkomt wordt verwerkt door de receptie.

*KEI*
De respondent geeft aan dat KEI als consequentie heeft voor haar kantoor dat je alles in een keer kan uploaden en dus aanleveren. Nu moeten ze dit nog individueel aanleveren aan de verschillende partijen. Met KEI wordt dit dus een stuk makkelijker. Voor KEI zijn ze helemaal klaar. Het enige waar ze nog mee bezig is voor KEI is een geavanceerde scanoplossing. Ze verwacht dat dit binnen een aantal maanden gerealiseerd is.

*DMU*
De respondent geeft aan dat ze in de oriëntatiefase in eerste instantie de mogelijkheden gaat onderzoeken. Daarna gaat ze kijken wie er met de software moet gaan werken. Deze mensen betrekt ze dan hierbij. Met de personen die moeten werken met zo'n systeem gaat ze dan bespreken wat een systeem zou moeten kunnen. Dus het opstellen van criteria. Wanneer ze een systeem heeft gevonden toetst ze daarna of de betreffende persoon hiermee kan werken. Ze bereidt daarna een advies voor dat ze voorlegt aan alle partners van het kantoor. De partners maken uiteindelijk de beslissing. Ze heeft zelf als kantoordirecteur geen stem in het besluit. Ze geeft echter wel aan dat ze stuurt dus in feite wel een stem heeft. Als voorbeeld geeft ze hierbij dat als ze het niks vindt het überhaupt niet in stemming komt.

*Software*
De respondent geeft aan het kantoor gebruik maakt van Fortuna in combinatie met HP autonomy Worksite. Ze hebben in het verleden gebruik gemaakt van CClaw dit vonden ze ''een ruk systeem'' mede door de ondersteuning. Hierdoor zijn ze gaan kijken naar een ander pakket. Vanuit de orde van advocaten is er toen een onderzoek geweest naar pakketten. Daar kwamen slechts 2 à 3 pakketten uit die alles in 1 hadden. Dus zowel financieel, CRM en DMS. Dat waren Fidura en Fortuna en nog een waar ze de naam niet meer van wist. Fidura hadden ze geen vertrouwen in omdat daarachter Kluwer zit en ze hierdoor dachten dat het bedrijf niet flexibel was.

De respondent geeft aan dat ze tevreden waren met Fortuna maar omdat deze software niet was ingericht op de hoeveelheid e-mail verkeer binnen de organisatie hebben ze gekozen voor een koppeling met een DMS systeem. Ze denkt dat Fortuna voor veel kantoren goed genoeg is maar in hun geval was de hoeveelheid aan e-mail berichten te arbeidsintensief. Ze hebben het een aantal jaren aangekeken en daarna zijn ze tot de conclusie gekomen dat dit niet genoeg was. Waardoor ze er een ''DMS schil'' over heen hebben gezet. Bij de keuze voor HP Autonomy Worksite hanteerde ze de volgende criteria: gebruiksgemak en passend met hun type praktijk (meerdere dossiers per cliënt). Als ze mag kiezen wat de doorslag heeft gegeven, prijs, functionaliteit of maatwerk. Dan kiest ze voor functionaliteit. Ze heeft geen idee wat Worksite hen financieel heeft opgeleverd qua rendement. Maar ze geeft wel aan dat de advocaten meer zelf zijn gaan doen, ze geeft aan dat ze hierdoor meer werk kunnen verrichten in dezelfde tijd. Tevens zijn dossiers makkelijker aan te maken en je hebt meer in eigen handen als advocaat zijnde. Vroeger was je afhankelijk van wanneer je secretaresse iets opsloeg. Nu doen ze dat zelf, vonden ze wel vervelend, maar uiteindelijk is je dossier completer.

*Respondent 24 (23-3-2015)*
*Branche advocatuur*
*Telefonisch interview met de kantoordirecteur*

Een telefonisch interview afgenomen met de kantoordirecteur van het kantoor. Gesproken over de onderwerpen algemeen, dossiervorming, inkomende informatiestromen, KEI, software en DMU.

*Algemeen*
De respondent gaf de volgende antwoorden op de algemene vragen:
- Er werken ongeveer 40 man op het notariaat en de advocatuur 140. Er werken ongeveer 65 advocaten binnen het kantoor.
- Kantoor is breed georiënteerd (verzameling van niche kantoren).
- Dossierbehandeling neemt de meeste tijd in (hiermee bedoelt hij het proces tussen intake en het eindproduct).

*Dossiervorming*
De respondent geeft aan dat het kantoor gebruik maakte van papieren dossiers maar nu over zijn op digitale dossiers. Dit doen ze enerzijds met een praktijkmanagement systeem (Aderant) daarop zit gekoppeld het DMS van HP Autonomy Worksite. Dit is volledig geïntegreerd. Alles wat een bestand kan zijn gaat in het DMS. De redenen om over te gaan van papieren dossiers naar digitale dossiers zijn het beheer (wordt makkelijker), overal toegang tot dossiers en het is volledig geïntegreerd ( dit is het belangrijkst). Op dit moment is het enige knelpunt dat aanwezig is op het gebied van dossiervorming de oude advocaat die het niet gewend is om digitaal te werken (''De mens is altijd de sterkste en de zwakste schakel'').

De respondent geeft aan dat er regelmatig meerdere advocaten aan een dossier werken. Hij zegt dat dit het handige is van een DMS. De communicatie omtrent de samenwerking gebeurt mondeling en via het systeem (versiebeheer). Termijnen worden elektronisch bijgehouden aan de hand van termijnenlijsten. Dit is de verantwoordelijkheid van de advocaat maar hierin ondersteund de secretaresse wel vaak. Dit wordt bewaakt aan de hand van outlook en elektronisch termijnenlijsten. Dossiers worden digitaal gearchiveerd zodat je daardoor de actieve database niet onnodig belast. Dit digitaal archief is onderdeel van het DMS dat ze hebben. Blijven in ieder geval bewaard voor de wettelijke termijn.

*Inkomende informatiestromen*
De respondent geeft aan dat er dagelijks ongeveer 50 à 75 brieven per dag binnenkomen. Dit neemt wel af doordat er meer digitale post binnenkomt via onder andere file sharing. De inkomende post wordt op dit moment nog door de secretaresses verwerkt. Maar ze zijn van plan om dit proces te automatiseren. Dus via inscannen en OCR automatisch in het juiste dossier. Dit willen ze doen om efficiënter te werken en de kwaliteit te verhogen (Ratio secretaresse advocaat verhogen dit is traditioneel 1 op 2 tegenwoordig 1 op 4).

*KEI*
De respondent geeft aan dat KEI voor het kantoor betekent dat alles digitaal aangeleverd kan worden. Hier is het kantoor helemaal klaar voor. Het is wachten op de rechtbank.

*DMU*
De respondent geeft aan dat de staf manager van elke afdeling (onder andere finance, marketing

etcetera) de taak heeft om hem te vertellen wat er moet gebeuren (dit heeft hij gedelegeerd). Indien ze wat nodig hebben doet de betreffende staf manager onderzoek naar mogelijke pakketten en laat zich hierbij ook vaak adviseren door het bedrijf Xinno (gespecialiseerd in advocatuur en notariaat www.xinno.nl). Hij geeft aan dat het oriëntatie proces wel een interactief proces is waarbij hij ook betrokken wordt. De staf manager brengt dan een advies uit naar de directie (onder andere de kantoordirecteur). Daarna maakt, afhankelijk van het bedrag, of de directie (Kantoordirecteur + 2 advocaat-partners) of de partners/aandeelhouders een besluit. Bedragen boven de 50.000 wordt afgehandeld door een aandeelhoudersvergadering.

*Software*
De respondent geeft aan dat het kantoor gebruik maakt van Aderant en HP Autonomy Worksite. HP Autonomy Worksite komt eens in de 5 jaar met een upgrade. Ze rekenen af per gebruiker (140 licenties). Hierop zit 20% maintenance kosten. Toen ze keken naar een DMS hebben ze de volgende criteria opgesteld: volledige integratie met outlook, gebruiksgemak (door iedereen te gebruiken zonder gebruikershandleiding). Als hij mag kiezen tussen prijs, functionaliteiten en maatwerk kiest hij voor beste functionaliteiten. Voor een DMS hadden ze een budget van 1.5 a 2 ton dit was inclusief begeleiding door de consultant, hardware aanpassingen, opleiding en implementatie. Jaarlijks betalen ze ongeveer tussen de 10 en 20 duizend euro denkt hij. Hij wilt nog toevoegen dat hij ook de mogelijkheid van een cliëntenportal gebruikt via HP Autonomy Worksite. Hiermee geven ze klanten inzicht in documenten die voor hen belangrijk zijn.

*Respondent 27 (26-3-2015)*
*Branche advocatuur*
*Telefonisch interview met de kantoordirecteur*

Een telefonisch interview afgenomen met de kantoordirecteur van het kantoor. Gesproken over de onderwerpen algemeen, dossiervorming, inkomende informatiestromen, KEI, software en DMU.

*Algemeen*
De respondent gaf de volgende antwoorden op de algemene vragen:
- 65 medewerkers waarvan 33 advocaten.
- Het kantoor is breed georiënteerd.
- Het klantcontact en het opstellen van documenten kost met meeste tijd.

*Dossiervorming*
De respondent geeft aan dat er primair gewerkt wordt met digitale dossiers en secundair met papieren dossiers. Ze geeft aan dat dit komt omdat er bepaalde stukken nog steeds fysiek binnenkomen en dit gooien ze niet weg. Volgens haar zeggen ze dat eigenlijk alles in het digitale dossier moet zitten. Dus alle omtrent een zaak zowel onder andere als e-mail en documenten. Al sinds 2002 zijn ze overgegaan van papier naar het digitale dossiers. Dit hebben ze gedaan om het toegankelijker maken van alle documenten die gemaakt worden en alsmede de overdracht hiervan. Ze herkent een knelpunt op het gebied van dossiervorming. Ze zegt dat de techniek nog niet vloeiend genoeg is met alle apparaten die je hebt en de locatie waar je bent. Dus je kan digitale dossiers niet openen vanaf externe locatie. In ieder geval niet vloeiend. Ook sommige dossiers zijn nog niet helemaal gedigitaliseerd. Om de dossiers op te slaan maken ze gebruik van een centraal systeem ze noemt het een DMS, waarin alle documentatie alsmede correspondentie gaat. Ook inkomend en extern. Dit systeem is Fortuna. Als verbeterpunt op Fortuna geeft ze aan dat ze graag vanaf elke locatie toegang wilt hebben tot de digitale dossiers. Deze toegang moet gebruiksvriendelijk zijn dus erg makkelijk om toegang te krijgen. Als voorbeeld noemt ze als je met een Ipad naar de klant gaat dat je inzicht in het dossier hebt en dan het dossier er precies hetzelfde uitziet als op kantoor. Daarnaast is het ook nog lastig om aantekeningen te maken in dossiers/ bij dossiers. Ze noemt hierbij ''het geeltje''. Dit kan nu niet met Fortuna. Niet zoals zij dat willen. Dit is een verbeterpunt voor het kantoor.

De respondent geeft aan dat het daarnaast veel voorkomt dat er verschillende advocaten aan een zaak/dossier werken. Deze samenwerking ontstaat doordat er meerdere expertises nodig zijn in een zaak/dossier. Er wordt in principe uit het digitale dossier gewerkt. Het komt af en toe voor dat advocaten hier wel eens moeite mee hebben. De communicatie omtrent deze samenwerking gaat via de e-mail en mondeling. Ze zou het mooi vinden als er bij digitale dossiers met elkaar digitaal gecommuniceerd kan worden aan de hand van een venster met bijvoorbeeld opmerkingen. Op het gebied van de samenwerking zijn er volgens haar wel knelpunten aanwezig. Ze wilt graag een soort projectachtig schema zodat duidelijk is wie wat gedaan heeft. Kortom de status inzien. De opvolging op brieven gaat naar het secretariaat van een bepaalde sectie, die zorgen dat de advocaat hiervan op de hoogte is. Dit wordt ook in een dossier geplaats, en de deadline/termijn wordt in het dossier geplaatst. De termijnen worden nageleefd aan de hand van een interne rolagenda. Dit is een agenda per sectie waarin alle termijnen worden ingezet. Deze agenda's kunnen zowel centraal als persoonlijk zijn. Kan zowel fysiek als in outlook worden bijgehouden, dit verschilt per sectie. Dossiers worden digitaal gearchiveerd, wordt uit het lopende systeem gehaald. Dit wordt gearchiveerd in Fortuna. De papieren dossiers worden fysiek gearchiveerd in een extern archief. Papieren dossiers worden fysiek 20 jaar gearchiveerd. Ze hebben een archief van 2 à 3 containers vol. Hier hebben ze in het verleden

naar gekeken om het te digitaliseren maar dit kost zoveel tijd en geld dat ze het zo laten. Tegenwoordig archiveren ze wel bijna alles digitaal.

*Inkomende informatiestromen*
De respondent geeft aan dat ze niet exact weet hoeveel inkomende post ze krijgen. Ze zegt wel dat dit de laatste tijd erg afneemt. Het is niet benoemenswaardig zegt ze ''we zijn blij als we een brief krijgen''. 80 à 90 procent van de post komt digitaal binnen zegt ze. Ze weet ook niet hoeveel digitale post er binnenkomt. Naast fysieke en digitale post komt er ook nog via de fax documentatie binnen. Dit vindt ze enigszins ouderwets. Social media hebben ze ook dit wordt beheert door marketing. Ze vindt dit echter geen formeel communicatiemiddel dit is meer marketing. De inkomende post wordt door het secretariaat geopend en in postvakje gelegd van betreffende secties en dan ingescand. Ze ziet dit als een overgangsfase tussen papier en digitaal.

*KEI*
De respondent geeft aan dat ze erg benieuwd is hoe de rechtsgang eruit gaat zien ze denkt dat het even wennen is maar na een half jaar dat ze dan niet anders meer weten. Ze geeft aan dat je in de rechtbank komt zonder papieren. Het moet zich nog wel uitwijzen wat KEI nou echt gaat betekenen. Ze willen kijken hoe ze altijd en overal hun dossiers kunnen inzien op bijvoorbeeld een tablet. Dit wil ze wel graag zien mede door KEI. Hier zijn ze naar aan het kijken. Ze geeft wel aan dat ze niet willen inloggen het moet erg makkelijk te openen zijn.

*DMU*
De respondent geeft aan dat het oriëntatie proces wordt gedaan door de kantoordirecteur, automatisering, financiën (applicatiebeheerder), advocaat en een ondersteuner. Vanuit het oriëntatie proces komt een shortlist uit van 2 maximaal 3. Het besluit wordt dan gemaakt door het dagelijks bestuur. Indien het een groot besluit is dan wordt er ook gestemd door alle partners. De oriëntatie doen ze zelf, ze worden overspoeld door bedrijven die zich graag aanmelden voor hun diensten ''We worden overspoeld met communicatiemateriaal''.

*Software*
De respondent geeft aan dat ze wel eens kijken naar een aanvullend DMS op Fortuna. Maar dit is erg complex en ze denken tot op heden dat de kosten niet opwegen ten opzichte van de baten. Als ze mag kiezen uit de prijs, beste kwaliteit en maatwerk, dan is de keuze gebaseerd op alle 3. Maatwerk is essentieel zegt ze, prijs is erg belangrijk maar kwaliteit staat bovenaan.

*Respondent 32 (16-4-2015)*
*Branche advocatuur*
*Telefonisch interview met projectleider digitaal systeem*

Een telefonisch interview afgenomen met een projectleider van het kantoor. Gesproken over de onderwerpen algemeen, dossiervorming, inkomende informatiestromen, KEI, software en DMU.

*Algemeen*
De respondent gaf de volgende antwoorden op de algemene vragen:
- Werken bijna 50 advocaten.
- Breed georiënteerd kantoor.

*Dossiervorming*
De respondent geeft aan dat er binnen het kantoor gebruik wordt gemaakt van zowel papieren als digitale dossiers. De papieren dossiers gaan verdwijnen alles gaat in de nabije toekomst digitaal. Bij een afdeling zijn ze al gestart met het werken met uitsluitend digitale dossiers. Indien medewerkers van deze afdeling papier nodig hebben moeten ze zelf ook weer zorgen dat dit uit de organisatie gaat. De reden om over te gaan naar digitale dossiers heeft te maken met kostenbesparing en de digitalisering van de omgeving waarin ze actief zijn. Op dit moment zijn ze bezig met de aanschaf van een nieuw systeem voor digitale dossiers. Dit moet voor het laatste kwartaal worden uitgerold.

De respondent geeft aan dat het huidige systeem gepaard gaat met knelpunten op het gebied van dossiervorming. Deze knelpunten heeft ze niet bij naam benoemt maar ze geeft wel aan dat dit te maken heeft met het oude systeem dat ze gebruiken. Het nieuwe systeem dat ze gaan gebruiken neemt deze knelpunten weg. Ze denkt niet dat al deze knelpunten meteen bij de eerste uitrol daadwerkelijk meteen zijn opgelost. Het nieuwe systeem dat zij gaan aanschaffen is een DMS/CRM waarmee zij het werkproces volledig mee kunnen uitvoeren. Dit is een systeem van Canon.

De respondent geeft aan dat er binnen het kantoor altijd maar 1 advocaat aan 1 zaak werkt. Er vindt dus geen samenwerking in dossiers plaatst. Wel vindt er onderling overleg plaats. Daarnaast geeft ze aan dat er binnen het kantoor iemand in dienst is die termijnen in de gaten houdt met het huidige systeem. Die doet puur de roladministratie. Met het nieuwe systeem vult dit zich automatisch als het vaste termijnen zijn. Dit wordt dan een pop up in het systeem.

De respondent geeft aan dat op dit moment dossiers nog digitaal en fysiek worden gearchiveerd. Het fysieke dossier gaat naar het archief. Daarnaast wordt er een digitaal dossier (indien van toepassing) opgeslagen in het systeem. Met het nieuwe systeem wordt alles digitaal gearchiveerd.

*Inkomende informatiestromen*
De respondent geeft aan dat er fysieke en digitale post binnenkomt binnen het kantoor. Ze maken gebruik van een systeem van Kofax om de inkomende post automatisch te verwerken. Aan de hand van dossiernummer wordt een poststuk toegewezen aan een digitaal dossier. Hiervoor hebben ze gekozen om praktische redenen dit was voor haar tijd. Ze krijgen tussen de 300 – 400 poststukken per dag binnen. Er zijn geen knelpunten aanwezig in het verwerkingsproces hiervan.

*KEI*
De respondent geeft aan dat ze niet weet of het programma consequenties heeft. Ze denkt dat ze er makkelijker mee kunnen werken omdat je eenvoudiger je proces dossier kan maken. Daarnaast is het

een stuk minder formeel wat het makkelijker maakt om een procedure te beginnen voor een advocaat of rechtshulpverlener. Het programma resulteert in een mindere belasting. Alle documentatie naar de rechtbank dient digitaal aangeleverd te worden door KEI. Het kantoor is klaar voor KEI.

*DMU*
De respondent geeft aan dat de oriëntatiefase wordt gedaan door een projectteam. Dit team bestaat uit een projectmanager, projectleiders, key users werkvloer en projectsupport. Ze hebben een open uitvraag gedaan voor informatie en op het moment dat deze informatie geleverd werd door de diverse leveranciers heeft ze zich bezig gehouden met het beoordelen van de offertes en aanbiedingen. In totaal hebben ze 10 reacties gekregen. Voor hun waren er 3 belangrijke aspecten die de doorslag hebben gegeven, dit waren het systeem, de samenwerking met de leverancier en de prijs. Het projectteam heeft een advies uitgebracht naar de directie. De directie heeft het uiteindelijke besluit gemaakt.

*Software*
De respondent geeft aan dat ze zelf een systeem hebben ontwikkeld. Dit systeem is 17 jaar oud en in de loop van de jaren zijn er allemaal componenten bijgebouwd. Daarnaast maken ze gebruik van Kofax voor de verwerking van de inkomende post. In de nabije toekomst gaan ze over naar een systeem van Canon voor documentmanagement/CRM.

## Bijlage 9: Topiclijst interviews diepteonderzoek bewindvoering

### Vragenlijst diepte onderzoek bewindvoering

*Algemene vragen*
- Hoeveel medewerkers telt uw kantoor?
- Hoeveel bewindvoerder werken er?
- Als je kijkt naar de activiteiten die je dagelijks doet als bewindvoerder, welke activiteiten zijn dan erg arbeidsintensief?

*Postblokkade*
- Hoeveel post krijgt u binnen op weekbasis?
- Hoe wordt deze post verwerkt?
    - Verwerken jullie ook facturen voor de saniet?
    - Hoe worden deze facturen verwerkt?
- Zijn er knelpunten aanwezig in het proces van postverwerking?
    - Hoe zien deze knelpunten eruit (bijvoorbeeld: Post dat blijft liggen)?
    - Hoe zou je deze knelpunten willen wegnemen?
- Hebben jullie wel eens gedacht om de postverwerking uit te besteden?
- Post die achter wordt gehouden tijdens de postblokkade, heeft de saniet het recht om deze post terug te vragen na de 13 maanden of na het einde van de 3 jaar?

*Dossiervorming*
- Hoe ziet dossiervorming eruit binnen uw kantoor?
    - Papier/digitale dossiers
- Zijn er knelpunten aanwezig op het gebied van dossiervorming?
    - Wat zijn deze knelpunten
    - Hoe zou je deze knelpunten willen aanpakken?
        - Wat zijn de verbeterpunten
- Wat gebeurt er met een dossier als een zaak gesloten is?

*Programma KEI*
- Wat betekent het programma KEI voor uw kantoor?
    - Wat zijn de consequenties van dit programma voor uw kantoor?
    - Wat gaat of wat is al veranderd door het programma KEI, binnen uw kantoor?

*Nieuwe projecten/software*
- Indien jullie kijken naar nieuwe software wie wordt er dan allemaal betrokken in het oriëntatie proces?
- Wie wordt er betrokken in het besluitvormingsproces?
    - Wie maakt uiteindelijk de beslissing?

## Bijlage 10: Gespreksverslagen diepteonderzoek bewindvoering

### *Gespreksverslagen diepteonderzoek bewindvoering*

***Respondent 22 (20-3-2015)***
*Branche bewindvoering*
*Telefonisch Interview met de kantoordirecteur*

Telefonisch interview afgenomen met de kantoordirecteur van het kantoor. Gesproken over de onderwerpen algemeen, postblokkade, dossiervorming, KEI, software en DMU.

*Algemeen*
De respondent gaf de volgende antwoorden op de algemene vragen:
- Werken 4 mensen daarvan 3 Wsnp bewindvoerders.
- De postblokkade is een activiteiten wat het meest arbeidsintensief is.

*Postblokkade*
De respondent geeft aan dat hij ongeveer ''10 cm'' post per dag binnenkrijgt. Deze post verwerkt hij op dit moment nog handmatig. Hij maakt de post handmatig open en bekijkt dan of het geschikt is voor een dossier of niet. Indien het niet geschikt is sturen ze het 1 keer per week door naar de saniet. Hij herkent zeker een knelpunt in dit proces. Hij geeft aan dat het teveel tijd kost. Maar daarna zegt hij dat de wet niet zoveel ruimte hiervoor bied om deze postblokkade aan te pakken. Hij zou de post graag ingescand willen hebben en dat het dan automatisch wordt doorgestuurd naar de desbetreffende saniet. Officieel mag dit niet maar het gebeurt ''op eigen initiatief'' wel bij andere kantoren.

*Dossiervorming*
De respondent geeft aan dat ze gebruik maken van papieren en digitale dossiers. Beide dossiers worden gearchiveerd voor in ieder geval 7 jaar. Ze hebben een archiefruimte van 20 à 25 m2. Hebben er al over nagedacht om het archief compleet te digitaliseren maar ze zijn nog niet zo ver. Dit mag overigens wel geeft hij aan. In tegenstelling tot de postblokkade. De reden dat het archief nog niet compleet gedigitaliseerd is ligt aan het feit dat ze nog niet zo goed weten of helemaal digitaal werken wel zo fijn werkt. Hij geeft aan dat ze het fijn vinden om ook wel eens een mapje in hun handen te hebben. Dit geldt voor alle medewerkers in het kantoor.

*KEI*
De respondent geeft aan dat hij bekend is met KEI. Het programma KEI betekent niet heel veel voor zijn kantoor. Ze leveren al zo veel mogelijk digitaal aan. Alleen de manier van digitaal aanleveren zal wellicht anders gaan. Dit weet hij op dit moment nog niet zeker omdat er nog werkgroepen bezig zijn met KEI. Maar het digitaal aanleveren aan de rechtbank doen ze nu ook al.

*DMU*
De respondent geeft aan dat hij bij nieuwe projecten het oriëntatieproces zelf doet en uiteindelijk ook zijn medewerkers hierin betrekt. Maar uiteindelijk maakt hij zelf de beslissing.

*Respondent 25 (24-3-2015)*
*Branche bewindvoering*
*Interview op locatie met een Wsnp bewindvoerder*

Interview op locatie afgenomen met een Wsnp bewindvoerder van het kantoor. Gesproken over de onderwerpen algemeen, postblokkade, dossiervorming, KEI, software en DMU.

*Algemeen*
De respondent gaf de volgende antwoorden op de algemene vragen:
- Er werken 8 medewerkers (5.5FTE), waarvan 4 Wsnp bewindvoerders.
- Er zijn 2 aspecten die veel tijd kosten. Dit is de postverwerking en de documentatie richting de rechtbank.

*Postblokkade*
De respondent geeft aan dat hij ongeveer 50-100 poststukken fysieke post per dag binnenkrijgt. De post wordt stuk voor stuk opengemaakt en er wordt dan beoordeeld of ze er iets mee moeten. Dit doen de ondersteunende mensen. De postverwerking gebeurt in 3 fasen. De medewerker die de post openmaakt doet de eerste schifting en kijkt of de post interessant is. De complexere stukken gaan dan naar iemand die er wat meer verstand van heeft. Indien deze persoon er ook niet uitkomt dan gaat de post naar de bewindvoerder. Hij geeft aan dat de bewindvoerder weinig post direct ziet. Wel komt de bewindvoerder het later tegen als er bijvoorbeeld naar het dossier wordt gekeken voor een half jaarlijks verslag richting de rechtbank. Hij geeft aan dat ze zowel fysieke als digitale post binnenkrijgen. Deze digitale post is niet van de postblokkade. Dit is post die ze nodig hebben en krijgen van sanieten, schuldeisers en de rechtbank. Indien post niet interessant is kan dit rechtstreeks toegestuurd worden naar de saniet of een beschermingsbewindvoerder van de saniet. Het komt ook voor dat ze post innemen. Dit is post die niet meer van belang zijn voor de saniet, zoals oude zaken. De saniet of zijn beschermingsbewindvoerder/budgetbeheerder betaald zelf de facturen. Als hij kijkt naar het proces van postverwerking dan ziet hij zelf in dat er een efficiencyslag gemaakt kan worden. Hij heeft het dan over het digitaliseren/automatiseren van inkomende post. Deze slag is nog niet gemaakt omdat het, volgens hem, een dusdanige investering is dat het een kosten baten kwestie is. Het speelt op dit moment niet. Na 3 jaar heeft de saniet nog recht om zijn post terug te krijgen. Hij geeft wel aan dat alle fysieke post wordt doorgestuurd naar de saniet. Hij vermoedt tevens niet dat het verboden is om alle post digitaal naar een saniet te sturen. Hij geeft aan dat als het urgent is zij ook fysieke post digitaal versturen naar de saniet. Als voorbeeld gaf hij aan dat wanneer er een brief van bijvoorbeeld het ziekenhuis binnenkomt dan sturen ze dit meteen door.

*Dossiervorming*
De respondent geeft aan dat elke saniet 2 dossiers (mappen) heeft. In de ene map zitten alle financiële gegevens, hierin zitten onder andere de bankafschriften. In de andere map staan de algemene zaken, hierin zit onder andere correspondentie met de rechtbank en de crediteurenadministratie. Ze maken gebruik van een combinatie van papieren en digitale dossiers. Naast elk papieren dossier hebben ze ook een digitaal dossier van een saniet. Alle rapportages die ze bijhouden zijn digitaal alsmede alle aanschrijvingen die zijn ook digitaal. Maar worden wel fysiek gestuurd. Ze hebben gekozen voor 2 dossiers omdat een keuze voor papier of digitaal niet praktisch is. Hij geeft aan dat het heel comfortabel werkt om digitaal te werken. Ze zijn echter nog niet zo ver om alles digitaal te verwerken hij geeft aan dat ze in een overgangssituatie zitten. Daarnaast zijn ze ook enigszins afhankelijk van hoe ze documentatie aangeleverd krijgen. Zo krijgen ze bijvoorbeeld dossiers van de rechtbank en brieven van crediteuren nog fysiek aangeleverd. Dit kan je digitaliseren zegt hij maar hier hebben ze niet de

juiste apparatuur voor. Hij geeft aan dat je hier een hele goede scanner voor nodig hebt om razend snel dikke pakken papier in te scannen. Tot op heden is compleet digitaal werken toekomstmuziek. In de branche van bewindvoerders zijn er slechts een aantal kantoren waarvan hij weet dat ze compleet digitaal werken. Het proces van dossiervorming gaat goed hierin zijn geen knelpunten aanwezig. Hij geeft aan dat ze wel eens commentaar krijgen van sanieten dat het opgestuurd is maar het er niet is. Tevens kom het wel eens voor dat er digitaal documenten kwijt raken maar dit zijn uitzonderingen gebeurt 1 à 2 keer per jaar geeft hij aan. Als een dossier afgehandeld is dan halen ze er bepaalde stukken uit die ze structureel willen bewaren voor minimaal 10 jaar. De rest van het dossier vernietigen ze fysiek. De belangrijke stukken archiveren ze fysiek. Dit bewaren ze voor ten minste 10 jaar in hun archief dat 3 bij 3 meter groot is. Het dossier dat ze archiveren is hooguit 1cm hoog.

*KEI*
De respondent geeft aan dat ze de consequenties van KEI nog niet kunnen overzien. Ze weten nog niet wat het wensenpakket is van de rechtbank hierin. Hij geeft aan dat de rechtbank hun klant is in principe. Er zijn een aantal werkgroepen bezig om dit vorm te geven. De rechtbank en bewindvoerders zijn dus nog in gesprek hierover zegt hij. Volgend jaar moet KEI gaan lopen zegt hij. Indien ik meer wil weten over de gesprekken tussen de rechtbank en bewindvoerders adviseert hij mij om contact op te nemen met de BBW (deze brancheorganisatie organiseert deze gesprekken).

*Software*
De respondent geeft aan dat ze op dit moment gebruik maken van specifieke Wsnp software genaamd Opus. Hiermee doen ze de crediteuren administratie. Daarnaast maken ze gebruik van Microsoft office. Ze zijn wel bezig om een ander software pakket te installeren (soortgelijk als Opus) dit pakket heet Hestia. Ze gaan overstappen naar dit pakket zodat de crediteurenadministratie meer en meer digitaal kan gaan. Deze software is completer en integreert met andere software. Daarnaast gebruiken ze de vtlb calculator, deze software krijgen ze van de raad van de rechtsbijstand.

*DMU*
De respondent geeft aan dat de oriëntatiefase voor bijvoorbeeld nieuwe software wordt gedaan door de directeur. Er wordt wel met meerdere mensen binnen het kantoor besproken als er nieuwe software wordt aangeschaft. Maar uiteindelijk maar de directeur de beslissing.

*Respondent 26 (25-3-2015)*
*Branche bewindvoering*
*Telefonisch Interview met een Wsnp bewindvoerder*

Telefonisch interview afgenomen met een Wsnp bewindvoerder van het kantoor. Gesproken over de onderwerpen algemeen, postblokkade, dossiervorming, KEI, software en DMU.

*Algemeen*
De respondent gaf de volgende antwoorden op de algemene vragen:
- Er werken in totaal 11 medewerkers in totaal. Waarvan 5 beschermingsbewind, 5 Wsnp en 1 boekhouder. Van de 5 Wsnp medewerkers zijn er 2 bewindvoerders.
- het maken van de halfjaarlijkse verslagen (de stand van zaken over een saniet dat aangeleverd dient te worden aan de rechtbank) en de verwerking van post is erg arbeidsintensief (hierbij benoemt ze ook de digitale post).

*Postblokkade*
De respondent geeft aan dat er ongeveer 20 à 40 poststukken per dag binnenkomen door de postblokkade (dit durfde ze echter niet met zekerheid te zeggen). Ze geeft aan er binnen het kantoor volledig digitaal gewerkt wordt. De post die binnenkomt en interessant is, wordt ingescand (indien niet interessant wordt het in een map geplaatst en eens per week teruggestuurd naar de saniet). In beginsel wordt wel alles ingescand. Ze geeft aan dat ze voor het beschermingsbewind de inkomende post al compleet geautomatiseerd hebben. Voor de Wsnp (nog) niet omdat de hoeveelheid post hier te overzien is. Scannen bedraagt per bewindvoerder ongeveer 15m. Ze geeft aan dat de beschermingsbewindvoerder veel meer post ontvangen dan de Wsnp. Dit komt omdat bij de Wsnp de postblokkade maar 13 maanden geldt en bij beschermingsbewind veel langer ook komen er hier meer schulden binnen. Het verwerken van deze inkomende post loopt als een trein bij hen. Er zijn dan ook geen knelpunten aanwezig in dit proces. Ze hebben er nooit aan gedacht om de inkomende post uit te besteden. Wel hebben ze gekeken naar apparaten die de post kunnen openmaken. Uitbesteden hebben ze nooit over nagedacht ze geeft aan dat je bij het beoordelen van de post ''zaakkundig'' moet zijn en je het dus niet zomaar kan uitbesteden. Alle post die ze binnenkrijgen sturen ze ook door. Ze hebben recht op deze post. Het is niet verboden om fysieke post digitaal aan te leveren aan de saniet. Hier hebben ze ook over nagedacht in het verleden, maar niet gedaan onder andere omdat mensen waarde hechten aan hun papieren post.

*Dossiervorming*
De respondent geeft aan dat de dossiers zijn onderverdeeld in een aantal tabs, ongeveer 20. Dit zijn allemaal digitale dossiers. Ze hebben geen dossierkast geeft ze aan. Ze hebben het gedigitaliseerd omdat het tijd bespaart, materiaal bespaart (anders print je alle e-mails uit die je nooit meer gebruikt), het overzichtelijker werkt en 100x makkelijker is geeft ze aan. Ze vindt het ook niet meer van deze tijd om met papieren dossiers te werken. Ze zijn op enig moment begonnen met digitale dossiers en hebben dus niet alle papieren dossiers ingescand. Op het gebied van dossiervorming zijn ook geen knelpunten aanwezig. Dit werkt allemaal goed. Het grotendeels van andere kantoren werkt nog niet digitaal zegt ze. Ze zegt dat het merendeel blijft hangen in het bekende. Ze archiveren digitaal. Daarnaast archiveren ze nog wel het eindvonnis fysiek. Dit document bestaat uit 1 pagina.

*KEI*
De respondent geeft aan dat ze enigszins bekend zijn met het programma KEI maar het is nog niet echt van de grond af zegt ze. Wanneer dit wel zo is dan horen ze dit wel zegt ze. Het betekent

simpelweg dat ze alles in de toekomst digitaal kunnen aanleveren zegt ze. Op dit moment is de werkwijze van rechtbanken niet uniform. Bij de ene rechtbank kan ze communiceren via de e-mail bij de andere uitsluitend met de fax.

*Software*
De respondent geeft aan dat de beschermingsbewindvoerders gebruik maken van Opendis (automatisch scan systeem). De Wsnp maakt alleen gebruik van Microsoft Office en de VLTB calculator (van de raad van de rechtsbijstand, is onmisbaar voor hen). Aan Microsoft Office hebben zij genoeg. Ze slaan de documenten op een schijf op. Hier staat alle data op en dus ook de dossiers.

*DMU*
De respondent geeft aan dat binnen het kantoor de oriëntatiefase wordt gedaan door haar en een collega. Ze zijn en bewindvoerder en leidinggevende binnen de BV. Ze oriënteren zich op basis van e-mails en flyers die ze binnenkrijgen. Hiervan nodigen ze dan indien nodig ook iemand uit om over het product te praten.
Het uiteindelijke besluit wordt gemaakt door de bestuurder van de BV, die werkt niet bij hen op locatie. Zij doen het voorwerk en de bestuurder maakt de uiteindelijke beslissing.

*Respondent 28 (26-3-2015)*
*Branche bewindvoering*
*Telefonisch Interview met de kantoordirecteur*

Telefonisch interview afgenomen met de kantoordirecteur van het kantoor. Gesproken over de onderwerpen algemeen, postblokkade, dossiervorming, KEI, software en DMU.

*Algemeen*
De respondent gaf de volgende antwoorden op de algemene vragen:
- Er werken 82 medewerkers binnen het kantoor, waaronder 24 Wsnp bewindvoerders. Ze zijn het grootste kantoor in Nederland op het gebied van Wsnp bewindvoering.
- Taken die erg arbeidsintensief zijn, is het invoeren van dossiers, het aanschrijven van de schuldeisers en het afleggen van huisbezoek.

*Postblokkade*
De respondent geeft aan dat ze op dit moment 3400 Wsnp zaken hebben lopen waarvan ongeveer 1/3 nog in de postblokkade zit. Alle post komt centraal binnen, ook de post van onder andere beschermingsbewind. Er komen ongeveer 4 à 7 postzakken per dag binnen. In ieder geval 1/3 van de post is voor de Wsnp. De post komt fysiek binnen wordt dan ingescand en automatisch gearchiveerd. Alle ingescande documenten gaan naar een softwarepakket. Deze wijst het automatisch toe aan een dossier aan de hand van een aantal criteria. Zoals BSN nummer en postcode + huisnummer. Aan de hand van een score wordt dit automatisch toegewezen aan een dossier. Indien dit niet kan dan heet dat uitval en wordt het automatisch verstuurd naar een medewerker die het handmatig verwerkt. De uitval is ongeveer 2 procent geeft ze aan. Alle post wordt ingescand, ook de post die niet interessant is. De saniet krijgt alle fysieke post doorgestuurd op dezelfde dag dat zij het ontvangen.

*Dossiervorming*
De respondent geeft aan dat alle dossiers binnen het kantoor digitaal zijn. Het enige wat ze van de rechtbank op papier moeten bewaren zijn de originele vonnissen met een stempel erop. Het gaat dan om het toelatingsvonnis en het eindvonnis van de rechtbank. Dit is het enige wat ze fysiek bewaren. Ze hebben het een tijd geleden veranderd omdat het dit mogelijk maakt om vanaf elke locatie het dossier op te vragen (ze hebben 6 vestigingen). Ook bij overname van dossiers in verband met vakantie of ziekte kunnen andere medewerkers dossiers makkelijk overnemen. In het proces van dossiervorming zijn geen knelpunten aanwezig. Ze geeft aan dat het enige waar ze nog naar over willen is dat ze de fysieke post digitaal willen aanleveren aan de saniet (na goedkeuring van de saniet). Ze zijn op dit moment bezig om te inventariseren op welke manier ze dit kunnen inrichten. Ze geeft aan dat er wat haken en ogen aanzitten omdat dit ook niet helemaal volgens de wet mag. Daarom zijn ze nu aan het bekijken hoe ze dit kunnen oplossen. Met toestemming van de cliënt zou dit digitaal wel mogen. Alle dossiers worden digitaal gearchiveerd. Het eindvonnis wordt wel fysiek gearchiveerd maar dit is niet benoemenswaardig zijn slechts 2 pagina's.

*KEI*
De respondent geeft aan dat ze denkt dat het op operationeel vlak weinig impact heeft voor hun organisatie. Dit komt mede doordat ze al digitaal werken. Ze geeft aan dat kleinere kantoren die nog niet digitaal werken dit wel op een of andere manier moeten gaan doen. Want ze moet iets digitaal gaan aanleveren aan de rechtbank door KEI.

*Software*
De respondent geeft aan dat ze voor de archivering gebruik maken van Zylab. Ze zijn bezig om over te gaan naar Anntac. Dit is zowel voor archief als op dossierniveau. Dit is een DMS. De dossiers worden nu opgeslagen in FineAid.

*DMU*
De respondent geeft aan dat de oriëntatiefase wordt gedaan door de afdeling ICT. Er wordt een project team opgericht, hierin zitten mensen van de desbetreffende afdeling. Hierin zitten de manager en medewerkers. Het project team maakt uiteindelijk ook het besluit.

*Respondent 29 (26-3-2015)*
*Branche bewindvoering*
*Interview op locatie met een Wsnp bewindvoerder en haar secretaresse*

Een interview op locatie afgenomen met een Wsnp bewindvoerder en haar secretaresse. Gesproken over de onderwerpen algemeen, postblokkade, dossiervorming, KEI, software en DMU.

*Algemeen*
De respondent gaf de volgende antwoorden op de algemene vragen:
- Er werken 13 à 14 mensen binnen het kantoor. 6 advocaten en 1 Wsnp bewindvoerder.
- Het maken van verslagen, het bijhouden van crediteuren, het doen van huisbezoeken en de postblokkade kosten veel tijd. De postblokkade kost voor de bewindvoerder niet veel tijd dit komt omdat de secretaresse dit verwerkt. Als ze dit alleen zou moeten doen dan is dit bijna een dagtaak. De postblokkade is voor de secretaresse het meeste werk.

*Postblokkade*
De respondent geeft aan dat volgens haar ze gemiddeld zeker 30 à 40 brieven per dag hebben. Digitale post hebben ze ook wel onder andere van schuldeisers maar dit is niet erg veel. De post wordt handmatig verwerkt. De secretaresse opent alle post en leest dit zorgvuldig. Daarna sorteert ze de post. Wat kan door, wat betreft crediteuren en eerste aanschrijving. Ten slotte sorteert ze alles op naam dan komt er een stempel op en stuurt ze het uit. De postblokkade is veel sorteren volgens de bewindvoerder. Ze geeft aan dat beschermingsbewindvoerders nog meer post krijgen omdat de postblokkade in dit traject langer duurt. Ze geeft aan dat de bewindvoerder geen facturen betaald. Dit doet de saniet. Als de secretaresse kijkt naar de postverwerking dan zijn er een aantal knelpunten aanwezig. Ze geeft aan dat doordat de post fysiek is ze het overzicht af en toe kwijtraakt. Dit komt omdat het gewoon erg veel post is. Een systeem zou haar hierbij kunnen helpen zegt ze. Ze hebben er ook wel eens over nagedacht om de fysieke post digitaal te versturen naar de saniet. Ze geeft aan dat het ook wel eens voorkomt dat sanieten geen mail adres hebben dus dan houdt het al weer op. Dit doen ze af en toe al maar alleen als het urgent is. Maar dan sturen ze het wel ook fysiek nog op. De post die ze houden, zijn voornamelijk toch schuldeisers, die schrijven ze aan, maar andere post die ze ook moeten houden scannen ze in. Naar haar weten is het niet verboden om fysieke post digitaal te versturen naar de saniet.

*Dossiervorming*
De respondent geeft aan dat binnen het kantoor gewerkt wordt met zowel fysieke als digitale dossiers. Het fysieke dossier is hierin wel leidend. Als ze gaat werken in een dossier pakt ze toch wel altijd het fysieke. Maar als ze snel inzicht wil hebben in een dossiers bijvoorbeeld als er iemand belt dan pakt ze het digitale dossier erbij. Als ze naar de rechter gaat dan werkt ze wel met haar fysieke dossier. Ze ziet zichzelf nog niet met een Ipad naar de rechtbank gaan. Ze denkt wel dat dit de toekomst is. Ze werken met zowel papieren als digitale dossiers omdat op het moment dat het gearchiveerd wordt het hier weg is en dan wilt ze het digitaal. Ze moet het dus ook wel digitaal hebben. Bij archivering van het fysieke dossiers zorgt ze ervoor dat alle belangrijke stukken in het digitale dossier komen. Ze archiveert ook het fysieke dossier. Ze gebruiken een garagebox van ongeveer 5 bij 3 voor de dossiers (2x 5 bij 3). Als ze kijkt naar de knelpunten op het gebied van dossiervorming dan noemt ze vooral het inscannen. Ze zegt dat ze wel meer digitaal wilt werken maar het inscannen kost volgens haar zoveel tijd. Dit komt omdat het handmatig gaat en je het dan weer naar de betreffende mapjes moet slepen. Ze scannen het in en moeten dan via de computer uit de scan map alles slepen naar dossiers. Dit kan efficiënter volgens haar. Op de vraag of ze wel eens over automatisering hiervan gedacht heeft zegt ze

dat de systeembeheerder hier naar aan het kijken is voor software hiervoor. Mede door het programma KEI gaat dit komen in de toekomst. Ze verwacht dat dit binnen nu en 2 jaar zeker aangeschaft is.

*KEI*
De respondent geeft aan dat ze het programma KEI prachtig vindt, als ze de verhalen hoort. Het is erg gebruiksvriendelijk. Voor bewindvoerders betekent dit ook dat ze alle documentatie richting de rechtbank digitaal dienen aan te leveren. Hierdoor worden digitale dossiers belangrijk. Dit is ook de reden dat ze naar bepaalde software kijken omdat dit moet gebeuren zegt ze. Naast de scan software zijn ze ook aan het kijken voor software voor bewindvoerders (FineAid).

*Software*
De respondent geeft aan dat binnen het kantoor gebruik wordt gemaakt van Fidura. Hier werkt ze zelf niet veel mee ze werkt voornamelijk met Microsoft office. Ze slaat zelf de document op, op een losse schijf.

*DMU*
De respondent geeft aan dat de externe systeembeheerder van het kantoor de oriëntatiefase doet op het gebied van nieuwe software. Hij heeft zijn eigen bedrijf en is zelfstandige. Daarnaast wordt de financial controller ook betrokken bij de oriëntatiefase, maar voornamelijk doet de systeembeheerder het. Indien er wat gevonden is wordt dit ook besproken met het secretariaat, deze moeten er immers mee werken. In overleg met de maatschap wordt uiteindelijk de beslissing gemaakt. In de maatschap zitten voornamelijk 2 mensen.

*Respondent 30 (27-3-2015)*
*Branche bewindvoering*
*Interview op locatie met een Wsnp bewindvoerder*

Een interview op locatie afgenomen met een Wsnp bewindvoerder van het kantoor. Gesproken over de onderwerpen algemeen, postblokkade, dossiervorming, KEI, software en DMU.

*Algemeen*
De respondent gaf de volgende antwoorden op de algemene vragen:
- Er werken 6 medewerkers waarvan 4 Wsnp bewindvoerders.
- De activiteiten die erg arbeidsintensief zijn, zijn het maken van vervolgverslagen en het digitaal systeem dat ze gebruiken voor het digitale archief. De activiteiten van het ondersteunend personeel die erg arbeidsintensief zijn, zijn de postblokkade en het plaatsen van documenten die naar het digitale archief moeten.

*Postblokkade*
De respondent geeft aan dat ze niet precies weet hoeveel post er fysiek binnen komt ze denkt tussen de 10-15 poststukken per dag per bewindvoerder. Ze zegt wel dat er ook steeds meer digitale post binnenkomt. Dit is zowel post van de saniet als van schuldeisers. De fysieke post komt binnen op een postbus, dit wordt 1x per dag opgehaald door het ondersteunend personeel om 10 uur. De hoeveelheid post verschilt per dag. Alle fysieke post die binnenkomt wordt eerst gesorteerd per bewindvoerder en daarna geopend met een briefopener. Daarna wordt gekeken of de post interessant is. Indien post (dat in een papieren dossier moet) interessant is dan wordt er een kopie gemaakt. Indien post interessant is dat in een digitaal dossier moet dan wordt het naar de afdeling PLC gestuurd. Daar wordt het gedigitaliseerd, en digitaal verstuurd naar een digitale postvak van de afdeling Wsnp bewind voering. Er is volgens haar een knelpunt aanwezig op het gebied van postverwerking. Ze zegt dat het digitale archief heel langzaam werkt. Het inscannen van post doen ze niet zelf maar de afdeling PLC die stoppen het in een digitale postvak. Vanuit daar moet het weer handmatig worden overgezet naar de verschillende dossiers. Dit is erg tijdrovend. Haar wens hierin is dat dit automatisch gebeurt. Ze hebben dit al regelmatig aangegeven intern. Maar tot op heden is hier nog niks aan gedaan. Alle fysieke post wordt ook weer doorgestuurd naar de saniet. Ze denkt dat het niet verboden is om fysieke post digitaal te versturen naar de saniet. Maar hier moet dan wel toestemming worden gevraagd aan de desbetreffende saniet.

*Dossiervorming*
De respondent geeft aan dat ze gebruik maken van zowel papieren als digitale dossiers. Deze tweedeling is ontstaan doordat ze vorig jaar over moesten stappen van het digitale archief. Ze hebben toen besloten om niet alle dossiers meteen digitaal te maken maar alleen de nieuwe dossiers vanaf die datum. Vanaf nu zijn alle nieuwe dossiers dus digitaal. Het knelpunt van dossiervorming is hetzelfde als bij de postverwerking. Het kost veel tijd om documenten over te zetten naar het archief. Dit komt door het systeem dat ze gebruiken genaamd Alfresco (DMS), dit is een intern systeem en niet specifiek voor bewindvoering. Daarnaast gebruiken ze Opus (speciaal voor bewindvoerders), hier voor je alle data in. Dit is het dynamisch dossiers zegt ze, hier zitten geen documenten achter maar staan alleen de gegevens in) en de VTLB calculator. Als de zaak gesloten is wordt een fysiek dossier opgeschoond en gearchiveerd. De digitale dossiers worden digitaal gearchiveerd voor 7 jaar. Ze kon niet vertellen hoe groot het fysieke archief is.

*KEI*

De respondent geeft aan dat het programma KEI nu nog niet zo veel voor de organisatie betekent. De rechtbank is hier nog niet mee gestart. Ze denkt wel dat het een verbetering is vooral op het gebied van communicatie. Dit zal veel sneller gaan. KEI is geen reden geweest om over te gaan op digitale dossiers. KEI zorgt er volgens haar ook niet voor dat het noodzakelijk is om digitaal te gaan werken. Je kan ook de fysieke documenten inscannen en dan aanleveren aan de rechtbank. Je hoeft namelijk niet het hele dossiers aan te leveren. Dit is maar een beperkt gedeelte van het dossier.

*DMU*

De respondent geeft aan dat als ze nieuwe software willen dat ze dit dan aangeven bij de afdeling implementatie en beleid binnen de organisatie. Deze afdeling luistert dan wat ze willen maar luisteren ook naar het strategisch beleid en budget van de organisatie. De oriëntatiefase doen ze dan ook niet zelf, ze kunnen hooguit tips meegeven en informatie aanleveren. Ze heeft wel het idee dat er geluisterd wordt door de afdeling implementatie en beleid maar het probleem is dat ze maar een miniem gedeelte van de hele organisatie zijn. De uiteindelijke beslissing wordt gemaakt door de unitmanager denkt ze. Deze gaat over het geld.

*Respondent 31 (2-4-2015)*
*Branche bewindvoering*
*Telefonisch interview met een Wsnp bewindvoerder*

Een telefonisch interview afgenomen met een Wsnp bewindvoerder van het kantoor. Gesproken over de onderwerpen algemeen, postblokkade, dossiervorming, KEI, software en DMU.

*Algemeen*
De respondent gaf de volgende antwoorden op de algemene vragen:
- Er werken 2 Wsnp bewindvoerders binnen het kantoor. In totaal werken er 20 mensen binnen het kantoor.
- De activiteiten die erg arbeidsintensief zijn, het opstarten van dossiers (aanmaken en alle crediteuren aanschrijven) en het uitvoeren van controle op de saniet.

*Postblokkade*
De respondent geeft aan dat er op dit moment 100 lopende dossiers zijn waarvan ze post binnenkrijgen via de postblokkade. Gemiddeld krijgen ze 300 brieven binnen per week. Het proces van postverwerking ziet er als volgt uit. Een medewerker maakt alle post open, daarna wordt het gesorteerd op de betreffende dossierbehandelaar. De post wordt dan allemaal ingescand. Ze moeten dan handmatig toewijzen naar welk dossier het gaat. Ze geeft aan dat ze bekend is met oplossingen die automatisch post toewijzen aan een dossier. Volgens haar is dit voornamelijk interessant voor beschermingsbewind, deze afdeling krijgt namelijk elk jaar beschikkingen binnen voor toeslagen. Op termijn willen ze wel gaan kijken binnen het kantoor voor zo'n systeem. Voor Wsnp is dit minder interessant omdat je dan spreekt over veel minder post dan bij beschermingsbewind (hier hebben ze ook een grotere praktijk in). Ze hebben er nog nooit over nagedacht om de complete postverwerking uit te besteden. Dit omdat je met privé gevoelige informatie bezig bent. Hier wilt ze geen andere deelgenoot van maken. Alle post wordt teruggestuurd naar de saniet. Behalve de post die van schuldeisers komt.

*Dossiervorming*
De respondent geeft aan dat er gebruik wordt gemaakt van zowel papieren als digitale dossiers. Ze zijn verplicht om dit beide te hebben. Dit wordt gecontroleerd tijdens een audit. Ze moeten kunnen aantonen tijdens een audit dat ze ook met fysieke dossiers werken. In de praktijk werken ze vrijwel alleen met digitale dossiers. Tijdens de audit vragen ze of ze de fysieke dossiers kunnen laten zien. Ze weet niet waarom ze dit vragen. In het papieren dossier bewaren ze de vonnissen, correspondentie met de rechtbank en de correspondentie met schuldeisers. De enige reden dat ze papieren dossiers heeft is dat dit verplicht is. Dossiers worden digitaal gearchiveerd via hun eigen systeem. Dit is software die speciaal voor het kantoor ontwikkeld is. Ze gebruiken eigen ontwikkelde software omdat ze zowel Wsnp als beschermingsbewind voeren. De papieren dossiers worden in een eigen archief opgeslagen. Het archief is ongeveer 10 vierkante meter. Dit archief is niet helemaal vol en neemt ook gestaag af omdat er steeds minder gearchiveerd wordt. Er zijn geen knelpunten aanwezig op het gebied van dossiervorming. Dit loopt goed.

*KEI*
De respondent geeft aan dat ze niet bekend is met het programma KEI. Na uitleg over het programma KEI geeft ze aan dat het kantoor klaar is om alles digitaal aan te leveren. Ze zou dit erg prettig vinden, ze heeft dit ook al meerdere malen aangegeven bij de rechtbank.

*DMU*

De respondent geeft aan dat de oriëntatiefase voor nieuwe software wordt gedaan door de eigenaar van het kantoor. De directeur betrekt hier ook de gebruikers bij. Hij kijkt wat de wensen zijn van gebruikers. Uiteindelijk maakt hij de definitieve beslissing.

## Bijlage 11: Enquête kwantitatief onderzoek

*Pagina 1*

0%

Korte enquête advocatuur (1/6)

Geachte heer/vrouw,

Hartelijk dank dat u bereid bent mijn enquête in te vullen. De enquête bestaat uit een vragenlijst van 9 multiple-choice vragen en 1 open vraag. Het invullen van de enquête neemt ongeveer 3 minuten in beslag. Alle gegevens in dit onderzoek worden anoniem verwerkt. Onder de ingevulde vragenlijsten verloot ik 2 bol.com kaarten ter waarde van 20 euro.

Met vriendelijke groet,

Jeroen Witteman
afstudeerstagiair bij DDi

Information
Automation
Engineers

Volgende »

*Pagina 2*

20%

Korte enquête advocatuur (2/6)

1. Hoeveel advocaten telt uw kantoor?

- 1-10
- 11-20
- 21-30
- 31-40
- 41-50
- 51-60
- 61-70
- 71-80
- 80+

2. Wat is uw functie?

- Kantoordirecteur
- Advocaat Partner
- Advocaat
- Ondersteunend personeel

« Vorige | Volgende »

*Pagina 3*

40%

## Korte enquête advocatuur (3/6)

3. Hoe zien de dossiers eruit binnen uw kantoor?
- ◯ Papieren dossiers
- ◯ Digitale dossiers
- ◯ Papieren & digitale dossiers

4. Waar worden digitale dossiers opgeslagen?
- ◯ Eigen computer
- ◯ Op een server/gedeelde schijf
- ◯ In een softwarepakket (bijv. Fortuna of Fidura)
- ◯ In een document management systeem
- ◯ Weet niet/nvt

5. Hoe vindt u het proces van het aanmaken van een dossier gaan?
- ◯ Slecht
- ◯ Matig
- ◯ Goed
- ◯ Zeer goed
- ◯ Uitstekend
- ◯ Weet niet/nvt

« Vorige | Volgende »

*Pagina 4*

60%

## Korte enquête advocatuur (4/6)

6. Welk allround software pakket wordt er gebruikt binnen uw kantoor?
- ◯ Fortuna
- ◯ Fidura
- ◯ Aderant
- ◯ BaseNet
- ◯ CClaw
- ◯ Eigen pakket
- ◯ Overig

7. In hoeverre kunt u dossiers opslaan binnen uw softwarepakket?
- ◯ Slecht
- ◯ Matig
- ◯ Goed
- ◯ Zeer goed
- ◯ Uitstekend
- ◯ Weet niet/nvt

8. Maakt uw kantoor gebruik van een aanvullend document management systeem als aanvulling op de bestaande software?

Routing →
- ◯ Ja
- ◯ Nee
- ◯ Weet niet/nvt

« Vorige | Volgende »

*Pagina 5*

80%

Korte enquête advocatuur (5/6)

Routing
9. Is uw kantoor van plan om de komende twee jaar een document management system aan te schaffen?

- Ja
- Nee
- Weet niet/nvt

Routing
9. Welke criteria heeft het zwaarst gewogen bij de keuze voor een document management systeem?

- Maatwerk
- Prijs
- Beste functionaliteiten

Routing
10. Wat is de reden geweest om een document management systeem aan te schaffen?

Routing
10. (vervolg op vraag 9) Wat is de reden hiervan?

« Vorige | Volgende »

*Pagina 6*

100%

Korte enquête advocatuur (6/6)

Bedankt voor het invullen van mijn enquête. Alle gegevens worden anoniem verwerkt. Voor het verzenden van de antwoorden klikt u op "verzenden". Indien u het uiteindelijke rapport wilt ontvangen, graag een e-mail sturen naar jeroen@ddi.nl.

DDi Information Automation Engineers

« Vorige | Verzenden ✓

## Bijlage 12: Kwantitatief onderzoek

*7.3 Kwantitatief diepteonderzoek advocatuur*

Om te onderzoeken of de behoefte voor een DMS afhankelijk is van de grootte van een advocatenkantoor wordt deze branche verder onderzocht in het kwantitatief onderzoek. Daarnaast wordt de behoefte verder onderzocht. Voor de branche bewindvoering is hiervoor niet gekozen omdat de uitkomsten van het kwalitatieve onderzoek duidelijk en over het algemeen hetzelfde waren.

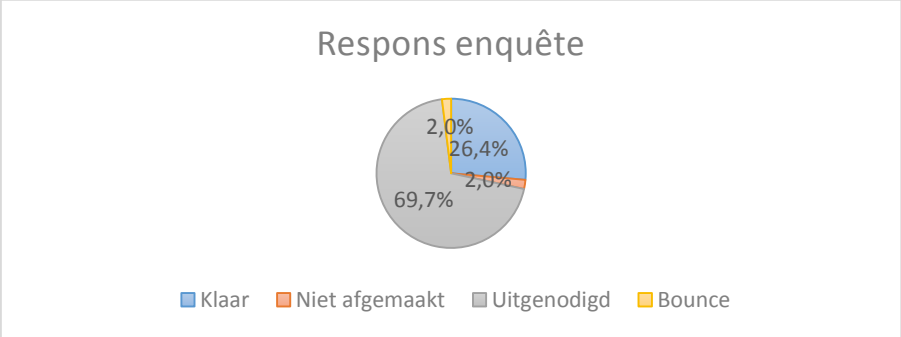
Het kwantitatieve onderzoek is gehouden in de vorm van een online enquête. Alleen de volledig ingevulde enquêtes zijn meegenomen in de resultaten. Hieronder volgt een beschrijving van de meest relevante resultaten. In bijlage 11 is de enquête bijgevoegd. In bijlage 12 zijn alle resultaten van het kwantitatief onderzoek te vinden.

*7.3.1 Resultaten enquêtes*

Voor de enquête is gebruik gemaakt van een aangekochte lijst via het bedrijf Focum. Deze lijst is samengesteld op basis van alle advocatenkantoren in Nederland met tien of meer medewerkers. Hiervoor is gekozen omdat de aanschaf van een DMS gepaard gaat met een flinke investering, hierdoor zijn kleinere kantoren niet interessant om te onderzoeken.

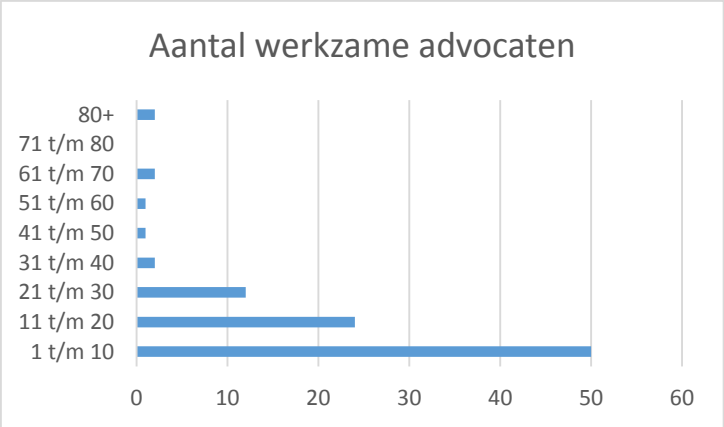
Bij de lijst zijn de namen van een aantal functiegroepen meegeleverd. Deze enquête is uitgestuurd naar uitsluitend de functiegroepen kantoordirecteur en advocaat-partner. Doordat een aantal uitnodigingen van de enquête zijn verstuurd naar een algemeen e-mail adres is het voorgekomen dat andere functiegroepen de enquête ook hebben ingevuld. Deze ingevulde vragenlijsten worden ook meegenomen. In de enquête zijn vragen gesteld over de onderwerpen, algemeen, dossiervorming, software en behoefte.

*7.3.1.1 Algemeen*



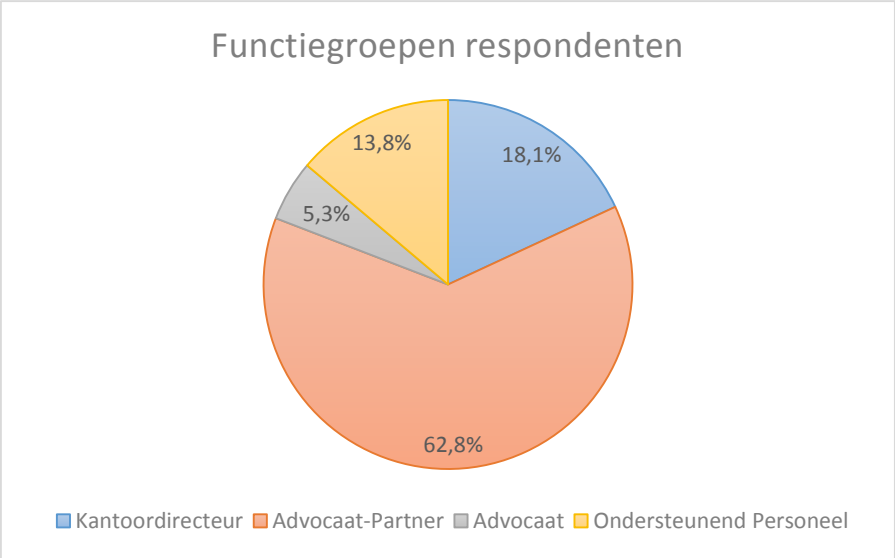

Figuur 6: Respons enquête (n=356)

In totaal is de enquête verstuurd naar 356 advocatenkantoren dit is de bruto respons. Uiteindelijk hebben 94 respondenten de vragenlijst volledig ingevuld. Dit komt neer op een netto respons van iets meer dan 26 procent. Figuur 6 geeft dit grafisch weer.




Figuur 7: Aantal werkzame advocaten (n=94)

De 94 respondenten die de enquête hebben ingevuld, werken voornamelijk in de kleinere kantoren tot en met 30 advocaten. Figuur 7 geeft dit grafisch weer.



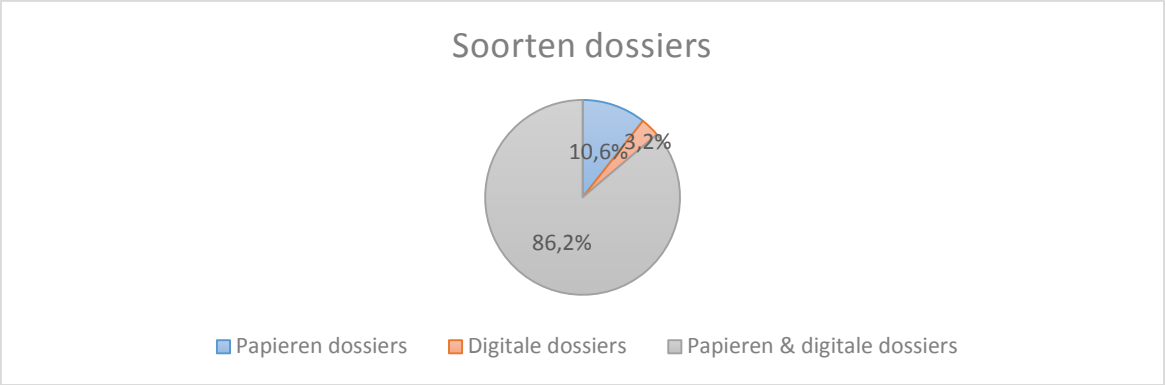

Figuur 17: Functiegroepen respondenten (n=94)

De enquête is uitsluitend gestuurd naar de functiegroepen kantoordirecteur en advocaat-partner. Uit de resultaten blijkt echter dat ook andere functiegroepen de enquête hebben ingevuld. Dit is zeer waarschijnlijk ontstaan doordat een aantal uitnodigingen van de enquête zijn verstuurd naar algemene e-mail adressen. De 94 respondenten die de vragenlijst hebben ingevuld, zijn te verdelen in 4 functiegroepen. In totaal hebben 17 kantoordirecteuren de vragenlijst ingevuld, dit komt neer op 18 procent. Daarnaast hebben 59 advocaat-partners de vragenlijst ingevuld, dit komt neer op ruim 62 procent. Ten slotte is de enquête ook ingevuld door 5 advocaten en 13 ondersteunende personeelsleden, dit komt samen neer op een kleine 19 procent. Figuur 17 geeft dit grafisch weer.

*7.3.1.2 Dossiervorming*

In de enquête zijn een aantal vragen gesteld over dossiervorming. Dit zijn vragen over hoe dossiers eruit zien, waar digitale dossiers worden opgeslagen en over het proces van het aanmaken van een dossier.

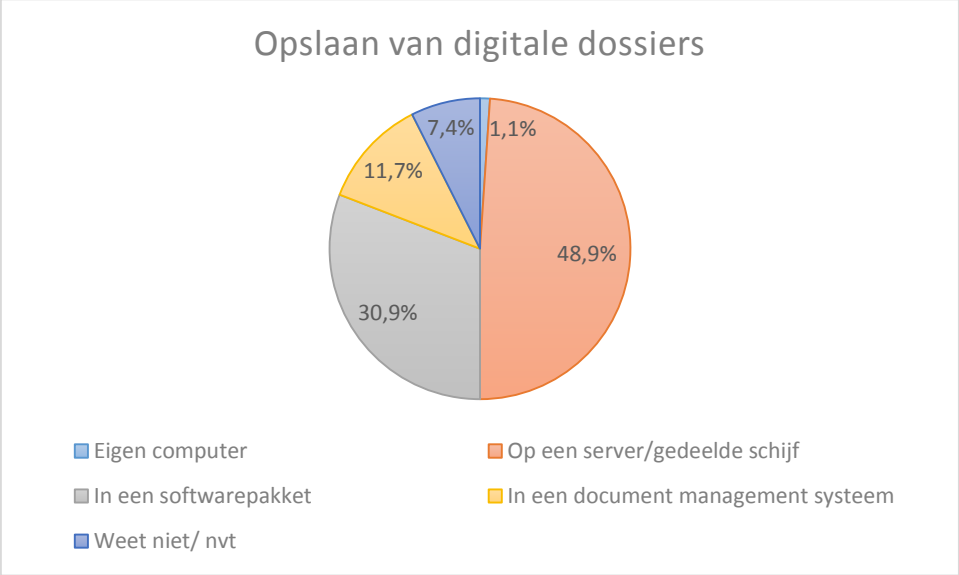
*Soorten dossiers*




Figuur 8: Soorten dossiers (n=94)

In totaal hebben 94 respondenten antwoord gegeven op de vraag welke dossiers er gebruikt worden binnen hun kantoor. Wat opvalt, is dat ruim 86 procent aangeeft gebruik te maken van papieren en digitale dossiers. Uit het kwalitatieve onderzoek is gebleken dat beide dossiers elkaar aanvullen en niet beide volledig zijn. Deze gegevens kunnen dan ook op deze wijze geïnterpreteerd worden. Slechts 3 procent werkt met uitsluitend digitale dossiers en ruim 10 procent werkt uitsluitend met papieren dossiers. Figuur 8 geeft dit grafisch weer.

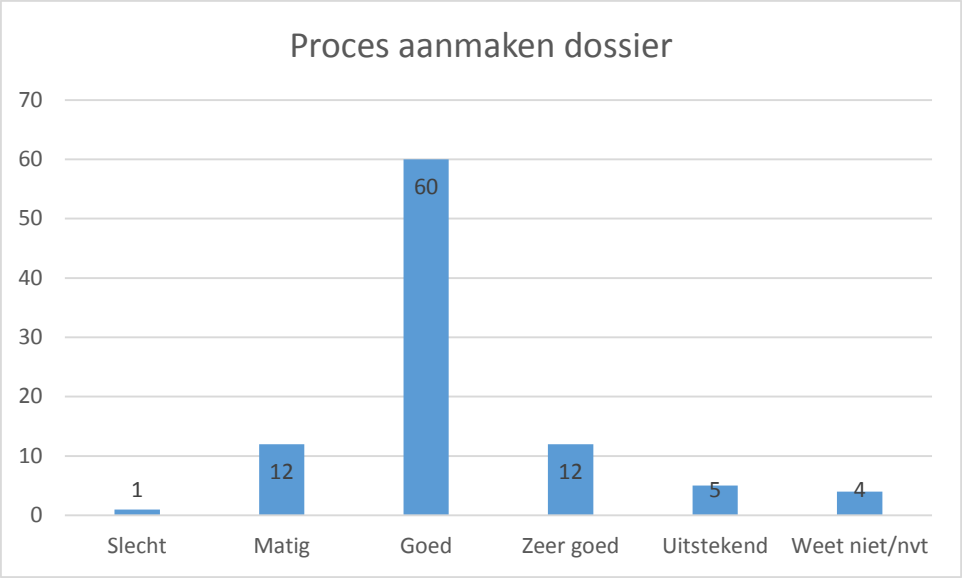
*Opslaan van digitale dossiers*




Figuur 18: Opslaan van digitale dossiers (n=94)

In totaal hebben 94 respondenten antwoord gegeven op de vraag hoe digitale dossiers worden opgeslagen binnen hun kantoor. 46 respondenten, oftewel bijna 49 procent, geven aan dat digitale dossiers worden opgeslagen op een server of gedeelde schijf. 29 respondenten, oftewel bijna 31 procent, geven aan digitale dossiers op te slaan in een softwarepakket. 11 respondenten, oftewel ruim 11 procent, geven aan digitale dossiers op te slaan in een DMS. 1 respondent, oftewel iets meer dan 1 procent, geeft aan digitale dossiers op te slaan op een eigen computer. Ten slotte geven 7 respondenten, oftewel ruim 7 procent, aan dat ze niet weten hoe digitale dossiers worden opgeslagen of dat dit niet van toepassing is binnen hun kantoor. Wat opvalt is dat driekwart van de respondenten aangeeft digitale dossiers op te slaan in een softwarepakket of op een server/gedeelde schijf. Figuur 18 geeft dit grafisch weer.

*Proces aanmaken van een dossier*



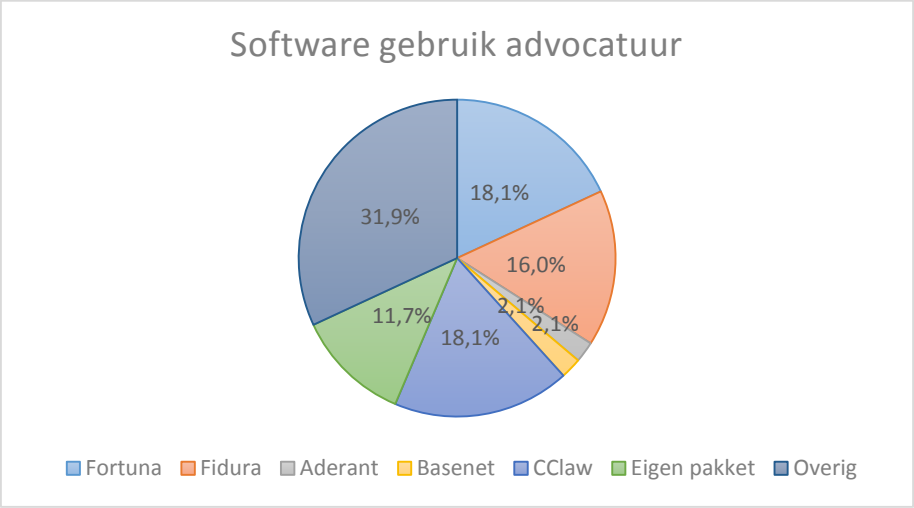

Figuur 19: Proces aanmaken dossier (n=94)

In totaal hebben 94 respondenten antwoord gegeven op de vraag hoe zij het proces van het aanmaken van een dossier vinden gaan. 1 respondent geeft aan dat dit proces slecht gaat binnen zijn kantoor. 12 respondenten geven aan dat dit proces matig is. 60 respondenten geven aan dat ze dit proces goed vinden gaan. 12 respondenten geven aan dat dit proces zeer goed gaat. 5 respondenten geven aan dat dit proces uitstekend gaat. Ten slotte geven 4 respondenten aan dat ze dit niet weten of het niet van toepassing is.

*7.3.1.3 Software*

In de enquête zijn een aantal vragen gesteld over software die er gebruikt wordt door de respondenten. Dit zijn vragen over de software die ze gebruiken, de mogelijkheden hiervan op het gebied van dossiervorming en een vraag over aanvullende software.

*Software*

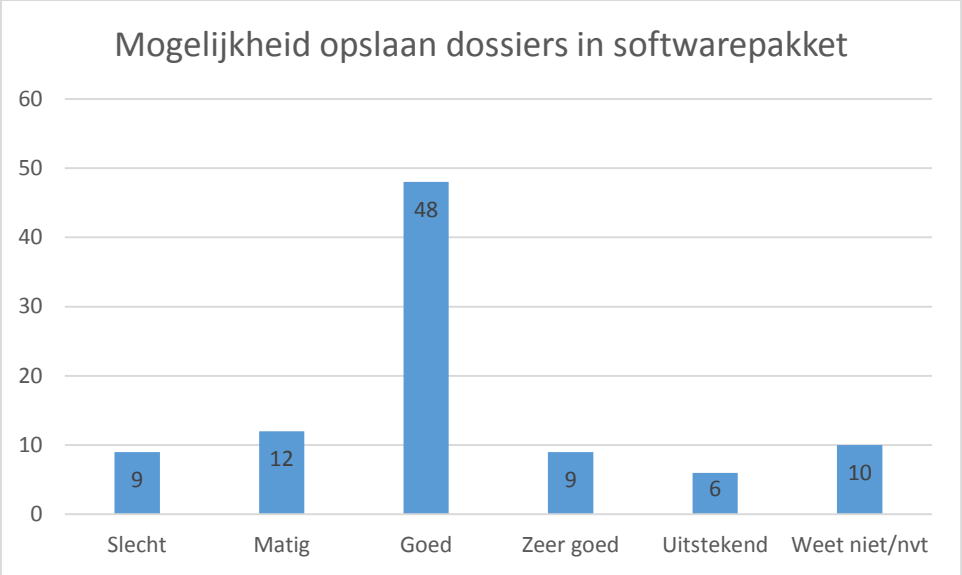



Figuur 9: Software gebruik advocatuur (n=94)

In totaal hebben 94 respondenten antwoord gegeven op de vraag welke software er gebruikt wordt binnen hun kantoor. De pakketten die het meest worden genoemd door de respondenten zijn Fortuna (17x), CClaw (17x) en Fidura (15x). Wat opvalt is dat veel respondenten aangeven gebruik te maken van een overig pakket (30x). Op basis van deze enquête kan er geconcludeerd worden dat er een grote diversiteit aan software pakketten wordt gebruikt binnen de advocatuur. In figuur 9 zijn de

resultaten hiervan grafisch weergegeven.

*Opslaan dossiers*




Figuur 10: Mogelijkheid opslaan dossiers in softwarepakket (n=94)

In totaal hebben 94 respondenten antwoord gegeven op de vraag in hoeverre het mogelijk is dossiers op te slaan binnen hun softwarepakket. Wat opvalt in bovenstaande grafiek is dat de meeste respondenten hebben gekozen voor het meest neutrale antwoord goed. Daarnaast hebben meer respondenten gekozen voor slecht of matig dan voor zeer goed of uitstekend. Er is dus ruimte voor verbetering op dit gebied. In figuur 10 zijn de resultaten hiervan grafisch weergegeven.

**Welk allround softwarepakket wordt er gebruikt binnenv uw kantoor? * In hoeverre kunt u dossiers opslaan binnen uw softwarepakket? Crosstabulation**

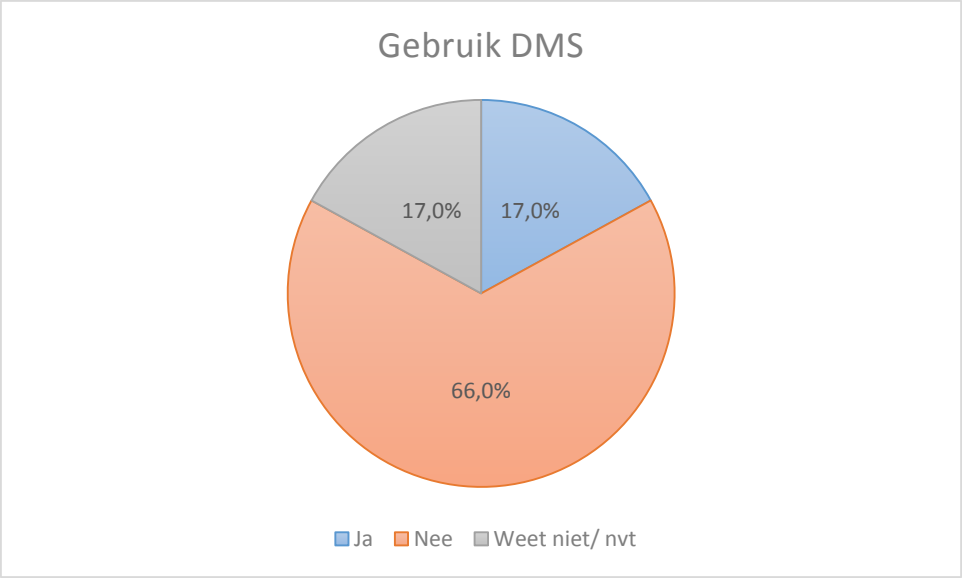
Count

| | | In hoeverre kunt u dossiers opslaan binnen uw softwarepakket? | | | | | | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Slecht | Matig | Goed | Zeer goed | Uitstekend | Weet niet/nvt | |
| Welk allround softwarepakket wordt er gebruikt binnenv uw kantoor? | Fortuna | 1 | 3 | 11 | 1 | 0 | 1 | 17 |
| | Fidura | 2 | 2 | 8 | 2 | 1 | 0 | 15 |
| | Aderant | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 |
| | BaseNet | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 2 |
| | CClaw | 3 | 1 | 10 | 1 | 1 | 1 | 17 |
| | Eigen pakket | 0 | 2 | 5 | 1 | 2 | 1 | 11 |
| | Overig | 2 | 4 | 14 | 2 | 2 | 6 | 30 |
| Total | | 9 | 12 | 48 | 9 | 6 | 10 | 94 |

Tabel 2: Combinatie mogelijkheid opslaan dossiers & softwarepakket (n=94)

Bovenstaande tabel geeft een vergelijking van figuur 9 en 10. Wat opvalt, is dat de software pakketten Fidura en Aderant relatief gezien het slechts scoren op het gebied van dossiers opslaan. Maar liefst 26,6% van de gebruikers van Fidura geven aan dat de mogelijkheid van dossiers opslaan slecht of matig is. Bij gebruikers van Aderant is dit 50%, dit is echter wel gebaseerd op slechts 2 respondenten.

*Aanvullende software*



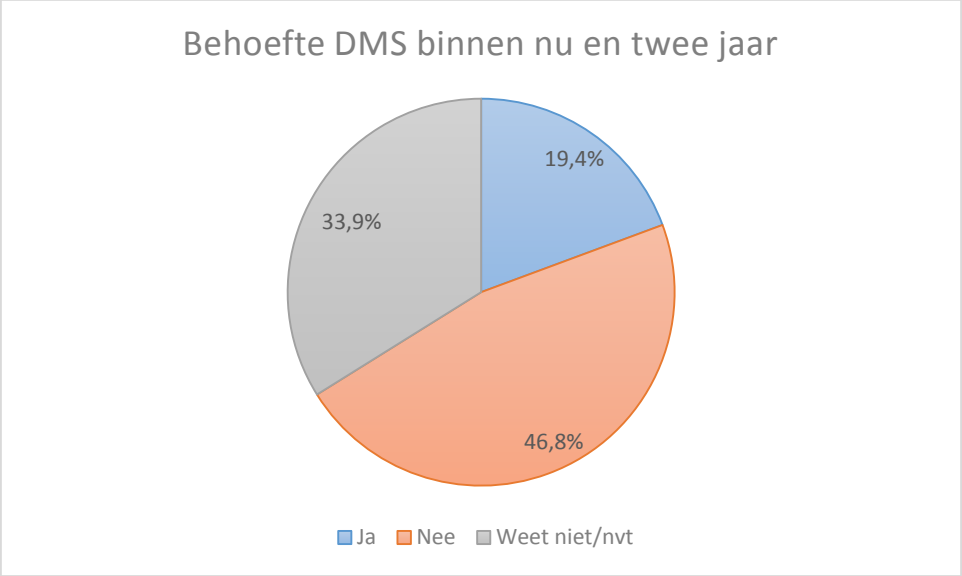

Figuur 11: Gebruik DMS (n=94)

In totaal hebben 94 respondenten antwoord gegeven op de vraag of er gebruik wordt gemaakt van een DMS binnen het kantoor. Wat opvalt, is dat 66 procent van de respondenten aangeeft geen gebruik te maken van een DMS. Daarnaast geeft 17 procent aan gebruik te maken van een DMS. Ten slotte geeft 17 procent aan dit niet te weten of dat het niet van toepassing is op hun kantoor.

*7.3.1.4 DMS*

In de enquête zijn een aantal vragen gesteld over DMS. Dit zijn vragen over eventuele behoefte en criteria bij de keuze van een DMS.

*Behoefte DMS*

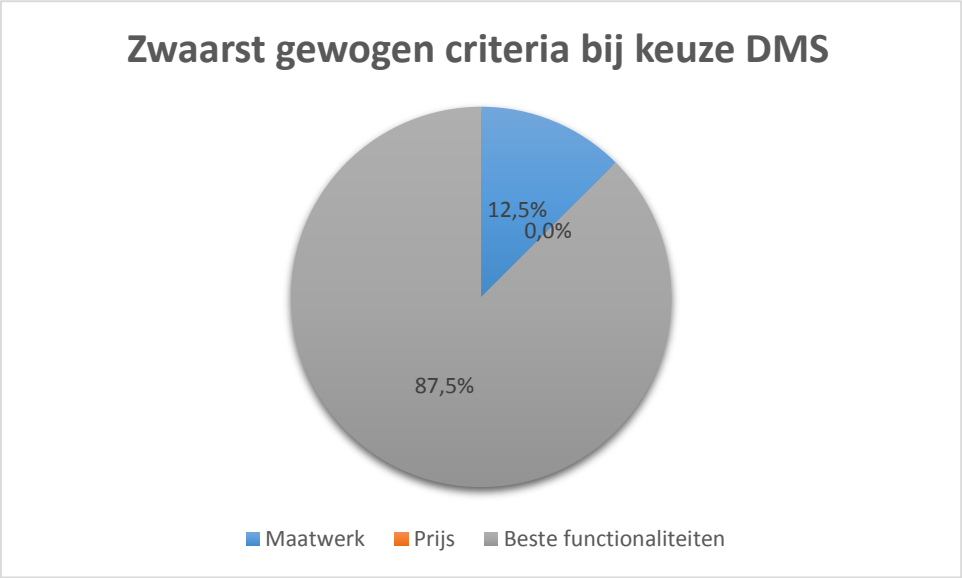



Figuur 12: Behoefte DMS (n=62)

In totaal hebben 62 respondenten antwoord gegeven op de vraag of het kantoor van plan is om binnen nu en twee jaar een DMS aan te schaffen. Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die hebben aangegeven nog geen gebruik te maken van een DMS. Er is voor gekozen om deze vraag niet te stellen aan respondenten die hebben aangegeven niet te weten of ze een DMS gebruiken. Dit om te voorkomen dat respondenten een vraag moeten beantwoorden waarvan ze het antwoord niet zeker weten. Wat opvalt, is dat ruim 19 procent aangeeft van plan te zijn om binnen nu en twee jaar een

DMS aan te willen schaffen. Daarentegen staat wel bijna 47 procent die aangeeft niet van plan te zijn binnen nu en twee jaar een DMS aan te schaffen. Ten slotte geeft bijna 34 procent aan het niet te weten of dat het niet van toepassing is. Figuur 12 geeft dit grafisch weer.

*Zwaarst gewogen* criterium *bij keuze DMS*



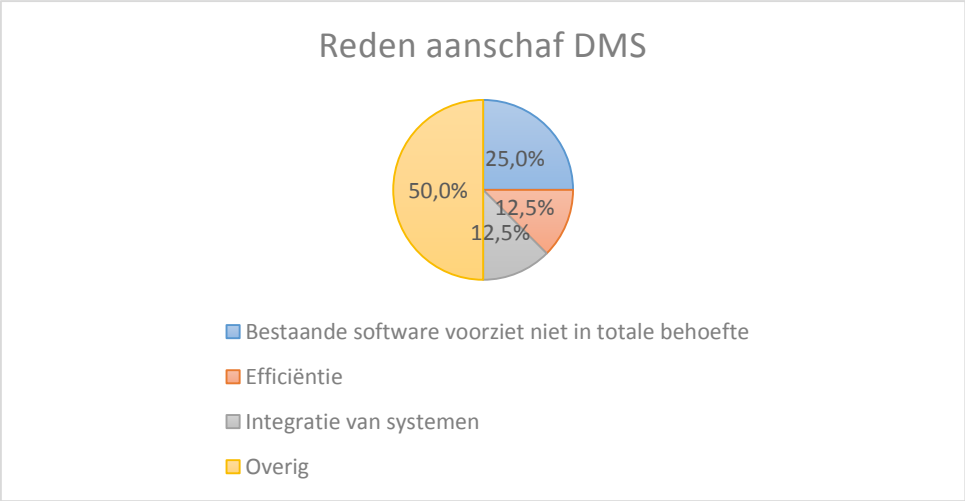

Figuur 13: Zwaarst gewogen criterium bij keuze DMS (n=16)

In totaal hebben 16 respondenten antwoord gegeven op de vraag welk criterium het zwaarst gewogen heeft bij de aanschaf van een DMS. Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die hebben aangegeven al een DMS te gebruiken. Wat opvalt, is dat ruim 87 procent aangeeft dat het criterium beste functionaliteiten het zwaarst heeft gewogen bij de keuze van een DMS. Ten slotte geeft ruim 12 procent aan dat maatwerk het belangrijkste criterium is geweest. Figuur 13 geeft dit grafisch weer.

*7.3.1.5 Open vragen DMS*

In de enquête zijn een aantal open vragen gesteld over DMS. Deze vragen zijn niet aan alle respondenten gevraagd. Dit is afhankelijk van of een respondent een DMS heeft. De antwoorden op de open vragen zijn gelabeld. Hiervoor is gekozen om een beter overzicht te krijgen van gelijkluidende antwoorden. Alle individuele antwoorden zijn te vinden in bijlage 13.

*Respondenten die al een DMS hebben*

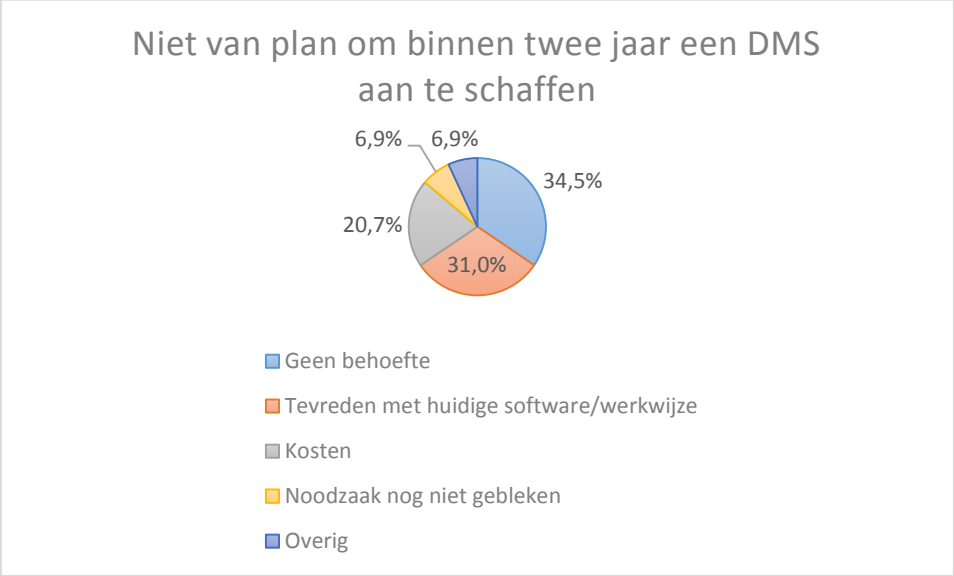



Figuur 14: Reden aanschaf DMS (n=16)

Aan alle respondenten die aangeven dat hun kantoor gebruik maakt van een DMS (16), is gevraagd wat de reden van de aanschaf is. Wat opvalt, is dat er een grote variëteit aan redenen is gegeven. 50 procent van deze respondenten heeft overig aangegeven. Onder overig zijn de redenen toegevoegd die niet meer dan één keer voorkwamen. Dit zijn redenen zoals wens om te digitaliseren, overzichtelijkheid en toegankelijkheid. 25 procent geeft aan dat de bestaande software niet voorziet in hun totale behoefte. Deze respondenten geven onder andere aan dat de bestaande software onvoldoende geschikt is voor e-mails en dat de doorzoekbaarheid niet goed genoeg is. Daarnaast geeft ruim 12 procent aan een DMS te hebben aangeschaft om efficiënter te zijn. Ten slotte geeft ruim 12 procent aan een DMS te hebben aangeschaft om systemen te integreren. In figuur 14 zijn de resultaten grafisch weergegeven.

*Respondenten die geen DMS hebben*
Aan de respondenten die aangegeven hebben geen gebruik te maken van een DMS, is gevraagd of ze van plan zijn dit alsnog te doen binnen nu en twee jaar en wat hiervan de reden is.

*Respondenten die niet van zijn om binnen twee jaar een DMS aan te schaffen*

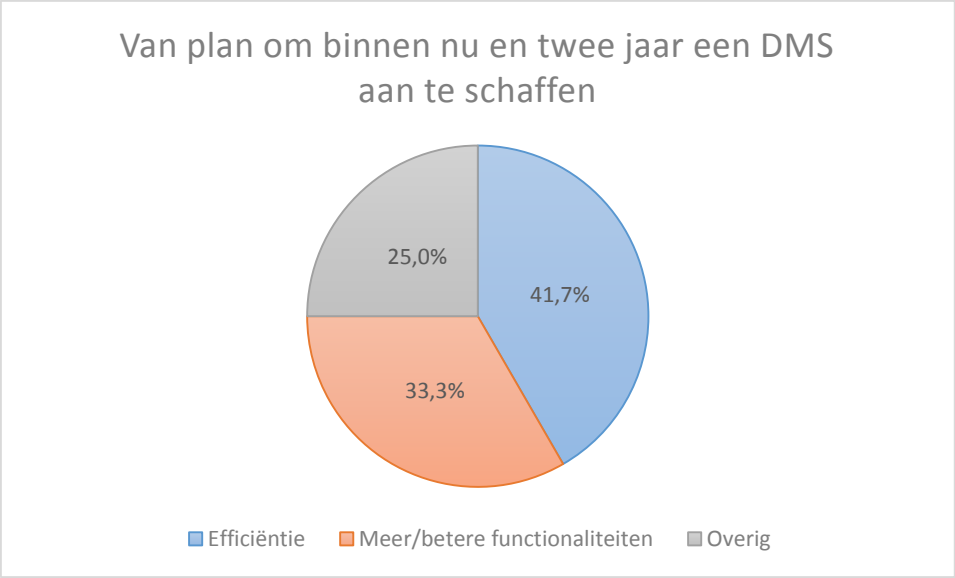



Figuur 15: Niet van plan om binnen twee jaar een DMS aan te schaffen (n=29)

In totaal hebben 29 respondenten aangegeven dat hun kantoor niet van plan is om binnen twee jaar een DMS aan te schaffen. Al deze respondenten is gevraagd wat hier van de reden is. Wat opvalt, is dat ruim 65 procent van deze respondenten aangeven tevreden te zijn over hun huidige software/werkwijze of er (nog) geen behoefte aan hebben. Daarnaast valt op dat ruim 20 procent aangeeft geen DMS te willen aanschaffen omdat de kosten hiervan te hoog zijn. In figuur 15 zijn de resultaten van deze vraag grafisch weergegeven.

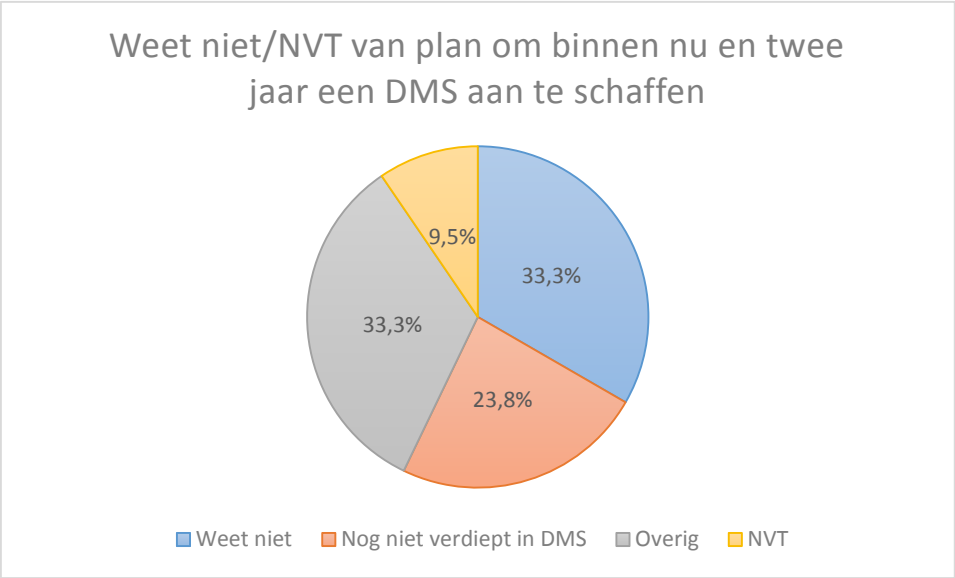
Op basis van figuur 15 kan geconcludeerd worden dat de meeste respondenten, die aangeven niet van plan zijn om binnen twee jaar een DMS aan te schaffen, geen behoefte hebben aan een DMS. Dit komt omdat ze tevreden zijn met de huidige software/werkwijze, de noodzaak nog niet gebleken is of er simpelweg geen behoefte bestaat.

*Respondenten die wel van plan zijn om binnen twee jaar een DMS aan te schaffen*




Figuur 16: Van plan om binnen nu en twee jaar een DMS aan te schaffen (n=12)

In totaal hebben 12 respondenten aangegeven dat hun kantoor van plan is om binnen twee jaar een DMS aan te schaffen. Dit is ruim 19 procent van de respondenten die nog geen DMS hebben. Al deze respondenten is gevraagd wat hier van de reden is. In figuur 16 zijn de resultaten van deze vraag grafisch weergegeven. Wat opvalt, is dat ruim 41 procent van deze respondenten aangeeft een DMS te willen aanschaffen om efficiënter te werken. Daarnaast geeft ruim 33 procent aan een DMS te willen aanschaffen voor meer of betere functionaliteiten. Respondenten benoemen hier functionaliteiten zoals beter toegankelijk maken van dossiers, betere zoekfunctie en meer mogelijkheden met betrekking tot archivering. Ten slotte geeft 25 procent een overige reden om binnen twee jaar een DMS aan te schaffen. Zo benoemt een respondent dat het noodzakelijk is.




Figuur 20: Weet niet/NVT van plan om binnen nu en twee jaar een DMS aan te schaffen (n=21)

In totaal hebben 21 respondenten aangegeven dat zij niet weten of hun kantoor van plan is om binnen nu en twee jaar een DMS aan te schaffen. Figuur 20 geeft dit grafisch weer. Wat opvalt is dat ruim 23 procent zich nog niet verdiept heeft in een DMS, waardoor ze hier geen uitspraak over kunnen doen.

*7.3.2 Conclusie kwantitatief onderzoek*

Aan de hand van de enquête zijn een aantal conclusies te trekken over document management binnen

de branche advocatuur.

*Dossiervorming*
Uit de enquête blijkt dat meer dan 86 procent van de advocatenkantoren nog werken met papieren en digitale dossiers. Slechts een kleine 3 procent werkt met alleen digitale dossiers. Uit deze percentages blijkt dat er nog ruimte aanwezig is voor digitalisering binnen deze branche.

*Software gebruik Advocatuur*
Uit de enquête blijkt dat er binnen de branche advocatuur gebruik wordt gemaakt van een grote variëteit aan software pakketten, als je een vergelijking maakt tussen advocatenkantoren. De voornaamste software pakketten die worden gebruikt zijn Fortuna (17x), CClaw (17x) en Fidura (15x). Daarnaast valt op dat maar liefst 30 respondenten aangeven gebruik te maken van een overig pakket. Dit bevestigt nogmaals dat er gebruik wordt gemaakt van een grote diversiteit aan software pakketten binnen deze branche.

Daarnaast blijkt dat binnen deze software pakketten de meeste respondenten aangeven dat de mogelijkheid voor het opslaan van dossiers goed is. Dit is het meest neutrale antwoord. Kijkend naar de respondenten die positief en negatief zijn, valt op dat er meer respondenten negatief zijn. Ten slotte is er gekeken hoe de verschillende software pakketten scoren op dit gebied. Wat opvalt, is dat de software pakketten Fidura en Aderant relatief gezien het slechts scoren op het gebied van dossiers opslaan.

Uit de enquête blijkt tevens dat 17 procent van de advocatenkantoren al gebruik maken van een DMS. Ruim 66 procent maken hier nog geen gebruik van en 17 procent weet dit niet of geeft aan dat het niet van toepassing is op hun kantoor.
*Kantoren die al een DMS gebruiken*
Uit de enquête blijkt dat het criterium beste functionaliteiten het zwaarst gewogen heeft bij de keuze van een DMS. Ruim 87 procent van de respondenten geeft dit aan. Daarnaast geeft ruim 12 procent aan dat maatwerk het belangrijkste criterium is. Wat opvalt, is dat niemand van deze respondenten de prijs als belangrijkste criterium noemt.

Uit de enquête blijkt daarnaast dat de respondenten die al een DMS hebben, hier onderling verschillende redenen voor hebben. 50 procent van deze respondenten heeft overig aangegeven. Dit zijn redenen zoals de wens om te digitaliseren, overzichtelijkheid en toegankelijkheid. 25 procent geeft aan dat de bestaande software niet voorziet in hun totale behoefte. Respondenten geven onder andere aan dat de bestaande software onvoldoende geschikt is voor e-mails en dat de doorzoekbaarheid niet goed genoeg is. Daarnaast geeft ruim 12 procent aan een DMS te hebben aangeschaft om efficiënter te zijn. Ten slotte geeft ruim 12 procent aan een DMS te hebben aangeschaft om systemen te integreren.

*Kantoren die nog geen DMS gebruiken*
Uit de enquête blijkt dat ruim 19 procent ( 12 respondenten) van de advocatenkantoren, die nog geen gebruik maken van een DMS, van plan zijn om binnen nu en twee jaar een DMS aan te schaffen. Daarentegen staat wel bijna 46 procent van de advocatenkantoren die aangeven niet van plan te zijn binnen nu en twee jaar een DMS aan te schaffen. Uit de enquête blijkt dat er twee hoofdredenen zijn om binnen nu en twee jaar een DMS aan te schaffen. Ongeveer 75 procent van deze 12 respondenten geven aan dat de reden hiervoor is efficiëntie of meer/betere functionaliteiten.

Ten slotte blijkt uit de enquête dat de respondenten die aangeven dat hun kantoor niet van plan is om binnen twee jaar een DMS aan te schaffen, hier verschillende redenen voor hebben. Wat opvalt is dat dit voornamelijk twee verschillende redenen zijn. Ruim 65 procent van deze respondenten geven aan tevreden te zijn met de huidige software/werkwijze of geen behoefte te hebben.

*Algehele conclusie*
Uit de enquête kan geconcludeerd worden dat er binnen de branche advocatuur behoefte bestaat voor een DMS. Uit de enquête blijkt dat 17 procent van de respondenten al gebruik maakt van een DMS. 66 procent maakt hier nog geen gebruik van. Van deze 66 procent geeft ruim 19 procent aan van plan te zijn om binnen nu en 2 jaar een DMS aan te willen schaffen. Dit bevestigt dat er behoefte bestaat voor een DMS binnen de branche advocatuur.

## Bijlage 13: Antwoorden open vragen kwantitatief onderzoek

| Wat is de reden geweest om een DMS aan te schaffen? | Respondent | Label |
|---|---|---|
| Doorzoekbaarheid | 1 | Software voorziet niet compleet in behoefte |
| Efficiency | 2 | Efficiëntie |
| Efficiency | 3 | Efficiëntie |
| Extra info | 4 | Overig |
| Gekoppeld aan het tijdschrijven | 5 | Integratie van systemen |
| Gewenste functionaliteiten die het programma niet voldoende in voorziet | 6 | Software voorziet niet compleet in behoefte |
| Goede service | 7 | Overig |
| Het compleet hebben van digitale dossiers incl. de mail correspondentie | 8 | Software voorziet niet compleet in behoefte |
| Het softwarepakket dat we hadden was onvoldoende geschikt voor e-mails | 9 | Software voorziet niet compleet in behoefte |
| Optimale integratie van dossiers, financiën, CRM, Beveilidge externe inlogmogelijkheden | 10 | Integratie van systemen |
| Overzichtelijkheid | 11 | Overig |
| Toegankelijkheid en borging van kennis | 12 | Overig |
| Wens om te digitaliseren, minder papier | 13 | Overig |
| ABC | 14 | Overig |
| B | 15 | Overig |
| Moderne en adquate wijze van dossierbeheer met mogelijkheden dossier of delen daarvan te delen met cliënt | 16 | Overig |

| Wat is de reden hiervan? | Respondent | Label |
|---|---|---|
| _Niet van plan om de komende twee jaar een DMS aan te schaffen | | |
| nog) niet overtuigd van de noodzaak | 16 | Noodzaak nog niet gebleken |
| 2Advocaat centraal is een goed systeem alleen het document management systeem werkt met Woozl. Dat is traag en storingsgevoelig. Maar er zijn verbeteringen en ik verwacht dat die doorzetten. Voor het overige is AC het meest gebruiksvriendelijke en efficiënte dossierbeheersysteem dat ik ken. | 17 | Tevreden met huidige software |
| Budget | 18 | Kosten |
| De hiermee gepaard gaande kosten | 19 | Kosten |
| De kosten staan niet in verhouding tot hetgeen het oplevert | 20 | Kosten |
| Er zijn op maat aanpassingen gemaakt in Fortuna die dit weekeinde gaan draaien en ik verwacht een deze weken Fortuna Next. | 21 | Tevreden met huidige software/werkwijze |
| Fidura kan nog beter gebruikt en ontwikkeld worden. Digitale dossiers moeten de norm worden i.p.v. papieren dossiers. | 22 | Tevreden met huidige software/ werkwijze |
| Geen | 23 | Geen behoefte |
| Geen behoefte | 24 | Geen behoefte |
| Geen behoefte aan | 25 | Geen behoefte |
| Geen behoefte. Voorts willen we zo veel mogelijk concentreren binnen hetzelfde programma | 26 | Geen behoefte |
| Geen reden | 27 | Geen behoefte |
| Geen ruimte financieel en qua tijd | 28 | Kosten |
| Geen verdere bestedingsruimte voor automatisering | 29 | Kosten |
| Het huidige systeem bevalt prima | 30 | Tevreden met huidige software/werkwijze |
| Huidige systeem werkt goed | 31 | Tevreden met huidige software/werkwijze |
| Huidige systeem voldoet uitstekend | 32 | Tevreden met huidige software/werkwijze |
| Huidige werkwijze voldoet | 33 | Tevreden met huidige software/werkwijze |
| Kosten | 34 | Kosten |
| Momenteel geen behoefte maar wat niet is kan nog komen | 35 | Geen behoefte |
| Niet nodig | 36 | Geen behoefte |
| niet nodig/ kostenbeheersing | 37 | Geen behoefte |
| Noodzaak nog niet gebleken | 38 | Noodzaak nog niet gebleken |
| NVt | 39 | Overig |
| NVT | 40 | Overig |
| Omdat onze huidige werkwijze geen klachten geeft | 41 | Tevreden met huidige software/werkwijze |
| Voldoet aan de behoefte | 42 | Geen behoefte |
| Vooralsnog geen behoefte aan vernieuwing | 43 | Geen behoefte |
| We hebben net pakket ontwikkeld | 44 | Tevreden met huidige software/werkwijze |
| _Wel van plan om de komende twee jaar een DMS aan te schaffen: | | |
| Beter toegankelijk maken van dossiers, effiencter werken | 45 | Meer/betere functionaliteiten |
| Efficiëntie | 46 | Efficiëntie |
| Efficieny verbetering | 47 | Efficiëntie |

| | | |
|---|---|---|
| Effieicnyslag (stroomlijnen werkprocessen en digitalisering rechtspraak) | 48 | Efficiëntie |
| Efficiëntere praktijkvoering | 49 | Efficiëntie |
| Is noodzakelijk | 50 | Overig |
| Meer mogelijkheden m.b.t. archivering/gebruiksredenen | 51 | Meer/betere functionaliteiten |
| Met name omdat de zoekfunctie erg gebrekkig is | 52 | Meer/betere functionaliteiten |
| Ths | 53 | Overig |
| Verbeteren van functionaliteiten | 54 | Meer/betere functionaliteiten |
| Verbetering efficiency, ruimere mogelijkheden, betere combinatie met CRM | 55 | Efficiëntie |
| Zijn aan het testen of Fidura voldoende mogelijkheden biedt voor een DMS | 56 | Overig |
| _Weet niet/ NVT van plan om de komende twee jaar een DMS aan te schaffen | | |
| Ben niet bij besluitvorming hierover betrokken | 57 | Weet niet |
| Geen idee | 58 | Weet niet |
| Geen overleg over gehad | 59 | Weet niet |
| Het zou kunnen we moeten ons daar nog in verdiepen | 60 | Nog niet verdiept in DMS |
| Ken de voordelen/ mogelijkheden van een DMS niet | 61 | Nog niet verdiept in DMS |
| Nog geen passend pakket in de markt | 62 | Overig |
| Nog niet bekend | 63 | Nog niet verdiept in DMS |
| Nog niet over nagedacht | 64 | Nog niet verdiept in DMS |
| Nvt | 65 | NVT |
| NVT | 66 | NVT |
| Straf wordt digitaal aangeleverd. Wat civiel wordt aangeleverd wordt een papieren versie van gemaakt | 67 | Overig |
| Vermoedelijk wel maar we moeten er ons nog echt in verdiepen | 68 | Nog niet verdiept in DMS |
| Vooralsnog voldoet Fortuna | 69 | Overig |
| Weet niet | 70 | Weet niet |
| Weet niet | 71 | Weet niet |
| Weet niet | 72 | Weet niet |
| Wij zijn een sociaal kantoor, weinig budget en we moeten keuzes maken | 73 | Overig |
| Zie vorige antwoord | 74 | Overig |
| Weet niet | 75 | Weet niet |
| We wachten de ontwikkelingen af, KEI, Specifieke software, Microsoft | 76 | Overig |
| Ben niet meer bij dagelijkse gang van zaken betrokken | 77 | Overig |

# 11. Marktbenaderingsplan

*In dit hoofdstuk wordt het marktbenaderingsplan beschreven. Dit plan bestaat uit de marktbenaderingsstrategie en een apart benaderingsplan voor de branches advocatuur en bewindvoering.*

### *11.1 Marktbenaderingsstrategie*

In het boek Principes van Marketing (Kotler, 2008) wordt een onderscheidt gemaakt in vier verschillende marktbenaderingsstrategieën. Dit zijn de strategieën ongedifferentieerde marketing, gedifferentieerde marketing, geconcentreerde marketing en micromarketing.

Om de branche advocatuur en bewindvoering te benaderen wordt er gebruik gemaakt van de strategie ongedifferentieerde marketing. Dit betekent dat de gehele markt benadert wordt met behulp van één marketingprogramma. Hiervoor is gekozen omdat er weinig verschil zit tussen de segmenten binnen deze branches.

### *11.2 Benaderingsplan advocatuur*

Het benaderingsplan van de branche advocatuur bestaat uit een beschrijving van de doelgroep, DMU, functionaliteiten DMS, benaderingswijze, communicatiepositionering, communicatieboodschap en communicatiemiddelen. Ten slotte wordt er een beschrijving gegeven van de softwarepakketten in de advocatuur. Hiervoor is gekozen omdat geadviseerd wordt om te overwegen een samenwerking aan te gaan met een of meer van deze leveranciers.

#### *11.2.1 Doelgroep*

Uit het kwantitatief onderzoek is gebleken dat er geen duidelijk onderscheid gemaakt kan worden tussen welke segmenten het meeste behoefte hebben aan een DMS. Het onderzoek is uitgevoerd onder advocatenkantoren met 10 of meer medewerkers. Zowel een aantal kleine als grote kantoren geeft aan dat er behoefte bestaat voor een DMS. De doelgroep voor benadering is dan ook alle kantoren met 10 of meer medewerkers.

#### *11.2.2 DMU*

Uit het kwalitatief onderzoek is gebleken wie de oriëntatiefase en besluitvorming doet binnen advocatenkantoren.

De oriëntatiefase wordt gedaan door de kantoordirecteur die vaak hierbij wordt ondersteund door een of meerdere hoofden van staf en/of de ICT beheerder van het kantoor. De kantoordirecteur geeft een advies aan de advocaat-partners.

De besluitvorming binnen kantoren wordt binnen vrijwel alle kantoren uitsluitend gedaan door de advocaat-partners. Bij sommige kantoren wordt hierbij de kantoordirecteur ook betrokken. De DMU binnen deze branche is de kantoordirecteur en de advocaat partners.

#### *11.2.3 Functionaliteiten DMS*

Uit het kwalitatieve en kwantitatieve onderzoek zijn een aantal functionaliteiten naar voren gekomen die kantoren verwachten van een DMS. Per kantoor kunnen deze functionaliteiten verschillen.

De volgende functionaliteiten zijn benoemd door de kantoren: Doorzoekbaarheid systemen, verwerking van inkomende post, opslaan van dossiers, archiveren van dossiers, mogelijkheid van aantekeningen maken in dossiers, integratie met bestaande systemen en het kunnen openen van dossiers vanaf externe locaties. Deze functionaliteiten kunnen de pijnpunten op het gebied van document management wegnemen.

*11.2.4 Benaderingswijze*

Geadviseerd wordt om de branche advocatuur te benaderen via een combinatie van telefonische acquisitie en marketing. Hieronder wordt in een aantal fases beschreven hoe de branche bewerkt kan worden.

*Fase 1*

Om de naamsbekendheid van DDi te vergroten wordt geadviseerd om te beginnen met een e-mail naar kantoordirecteuren van advocatenkantoren. Het is belangrijk dat er in deze e-mail een link wordt opgenomen naar een landingspagina voor advocatenkantoren op de website van DDi. Een voorbeeld e-mail voor advocatenkantoren is te vinden in bijlage 16. Om een zo hoog mogelijke respons te realiseren wordt geadviseerd om de e-mail persoonlijk te maken en te versturen naar het individuele e-mailadres van de kantoordirecteur. De lijst die aangekocht is via het bedrijf Focum kan hiervoor gebruikt worden. Deze lijst bevat 356 advocatenkantoren en is samengesteld op basis van 10 of meer medewerkers. Deze lijst bevat zowel de naam als e-mail adressen van de kantoordirecteuren.

*Fase 2*

De volgende stap is het nabellen van de verstuurde e-mails. Aan de hand van de landingspagina op de website kan via Google Analytics geïdentificeerd worden welke kantoren de website hebben bezocht naar aanleiding van de gestuurde e-mail. In bijlage 15 is een handleiding toegevoegd over hoe deze bedrijven geïdentificeerd kunnen worden. De kantoren die de website hebben bezocht of hebben gereageerd op de e-mail dienen als eerst opgevolgd te worden. Gevolgd door de overige kantoren.

*Fase 3*

Ten slotte dient er een informatiepakket beschikbaar te zijn voor de kantoren die aangeven geïnteresseerd te zijn in een DMS. Uit het onderzoek blijkt dat advocatenkantoren veel waarde hechten aan referenties. Het is dan ook erg belangrijk om een referentie/testimonial bij te voegen in het informatiepakket. Indien beschikbaar van een advocatenkantoor die klant is.

*11.2.5 Communicatiepositionering*

In het handboek marketingcommunicatie (Essink-Matzinger, 2006) wordt onderscheidt gemaakt in vier verschillende communicatie positioneringen. Dit zijn de informationele positionering, transformationele positionering, tweezijdige positionering en de uitvoeringspositionering.

Omdat een DMS een probleemoplossend product is wordt geadviseerd om een informationele positionering te hanteren voor de branche advocatuur. Bij deze positionering ligt de nadruk op het communiceren van de functionele eigenschappen en voordelen van het product. Dit zijn onder andere het doorzoekbaar maken van systemen, versiebeheer en het makkelijker opslaan van dossiers. Centraal in deze positionering dienen de unieke eigenschappen van DDi te staan om zo onderscheidend te zijn ten opzichte van de concurrentie.

*11.2.6 Communicatieboodschap*

Aan de hand van de communicatiepositionering is een communicatieboodschap, oftewel propositie, vastgesteld voor de branche advocatuur.

De communicatieboodschap is als volgt: DDi maakt het werken met digitale dossiers eenvoudig en efficiënter.

11.2.7 Communicatiemiddelen
Om de communicatieboodschap te communiceren naar de doelgroep wordt geadviseerd om in ieder geval gebruik te maken van direct marketing en persoonlijke verkoop. Eventueel aangevuld met reclame.

*11.2.7.1 Direct marketing*
Direct marketing is het belangrijkste communicatiemiddel voor het communiceren van de communicatieboodschap naar de doelgroep. Concreet betekent dit dat aan de hand van telefonische acquisitie en een digitale mailing de boodschap overgebracht dient te worden aan de doelgroep.

*11.2.7.2 Persoonlijke verkoop*
Persoonlijke verkoop dient ingezet te worden om klanten over de streep te halen. Indien blijkt uit telefonische gesprekken met een prospect dat er behoefte bestaat voor een DMS. Dan dient deze prospect opgevolgd te worden aan de hand van een afspraak op locatie.

*11.2.7.3 Reclame*
Eventueel kunnen de communicatiemiddelen direct marketing en persoonlijke verkoop ondersteund worden door reclame. Er zijn twee uiterst geschikte media om te adverteren binnen de branche advocatuur. Dit is de website van advocatie.nl en het advocatenblad.

De website advocatie.nl is de website voor advocaten. Het heeft 50.000 unieke bezoekers per maand en 15.000 abonnees voor de wekelijkse nieuwsbrief. Op de website worden dagelijks artikelen geplaats die betrekking hebben op de branche advocatuur. Er zijn drie advertentiemogelijkheden:
1. Banner op de website + app (€ 1500 euro per maand)
2. Banner op de nieuwsbrief (€795 euro per nieuwsbrief)
3. Een commercieel artikel in de nieuwsbrief en een week doorplaatsing op de website en de app (€1.149 euro)

Het advocatenblad is het officiële orgaan van de Nederlandse orde van Advocaten. Iedere advocaat in Nederland ontvangt het advocatenblad persoonlijk. Het heeft een oplage van 18.347 exemplaren. Hierdoor is het een ideaal middel om de hele doelgroep te bereiken. Het is mogelijk om te adverteren in het blad. De kosten hiervan zijn afhankelijk van het formaat advertentie en variëren van €2.890 euro voor een A4 tot €252 euro voor 1/8 van een A4.

Beide media zijn uiterst geschikt om de doelgroep te bereiken. Geadviseerd wordt om deze media in te zetten indien de eerste klanten zijn binnengehaald.

*11.2.8 Softwarepakketten in de advocatuur*
Omdat er geadviseerd wordt om een samenwerking met een of meer softwareleveranciers binnen de advocatuur te overwegen. Wordt hieronder een beschrijving gegeven van de softwareleveranciers die naar voren zijn gekomen uit het onderzoek. Alsmede de mogelijkheden om in contact te treden met deze bedrijven. Alle informatie is verkregen door deskresearch.

*11.2.8.1 Fidura*

*Achtergrond*
Fidura is onderdeel van Wolters Kluwer (Wolters Kluwer). Het hoofdkantoor van Wolters Kluwer staat in Alphen aan den Rijn. Het bedrijf heeft in 2014 wereldwijd 18549 werknemers. Het bedrijf is een toonaangevende mondiale aanbieder van informatiediensten. Het levert producten aan professionals in de juridische, zakelijke, fiscale, accountancy, audit en risicomanagement markt.

*Doelgroep bedrijf*
Fidura wordt gebruikt door zowel kleine als grote advocatenkantoren. Uit het onderzoek blijkt dat 15 respondenten aangeven gebruik te maken van Fidura. Dit zijn kantoren met 1 tot 50 advocaten in dienst.

*Producten (juridische markt)*
Wolters Kluwer levert een allround software pakket voor de juridische markt genaamd Fidura. Fidura heeft een aantal modules: Dossier, Uren, Financieel, Rapportage, Relatie, Declaratie, Activiteiten, Rol, Inkoop, Tarief, Medewerker, Systeemonderhoud, Belatingsverkeer, Multi Functional Printer Scan en Contactmanager. Dit is volgens Fidura een compleet pakket voor advocatenkantoren. Fidura zegt expliciet het volgende op hun website: ''Let op, Fidura is een geïntegreerd systeem. U heeft geen apart boekhoud-, CRM-, Documentmanagement- of rapportagepakket nodig.''. Naast Fidura leveren ze ook een online database voor juristen genaamd Kluwer Navigator en zijn ze uitgever van juridische boeken.

*Informatie over Fidura*
Op de website van Fidura staan veel handleidingen over de software. Deze zijn vrij te downloaden.

*Contactmogelijkheden*
Het bedrijf is niet aanwezig op beurzen. Het bedrijf is bereikbaar via het volgende nummer: 0570 - 67 35 55.

*11.2.8.2 Fortuna*

*Achtergrond*
Fortuna is onderdeel van het bedrijf Trivium (Trivium Software). Het bedrijf telt 16 werknemers en is gevestigd in Oosterhout. Het bedrijf werkt al 20 jaar aan software voor de advocatuur. Tevens zijn ze onderdeel van de Lexxyn groep (samenwerkingsverband tussen allerlei verschillende IT leveranciers die zich richten op de juridische markt).

*Doelgroep bedrijf*
Fortuna wordt gebruikt door zowel kleine als grote advocatenkantoren. Uit het onderzoek blijkt dat 17 respondenten aangeven gebruik te maken van Fortuna. Dit zijn kantoren met 1 tot 40 advocaten in dienst.

*Producten*
Fortuna is geïntegreerde advocatensoftware die alle werkzaamheden van advocatenkantoren ondersteunt. Het bestaat uit financiële administratie, relatiebeheer (CRM), intern kennissysteem, dossieradministratie, declaratiesysteem, tijdschrijven en uitgebreide managementrapportage. Tevens is het e-mailverkeer volledig geïntegreerd in de correspondentiemodule. Door ingekomen

correspondentie te scannen beschikt de advocaat over een compleet digitaal dossiers. Het is geschikt voor zowel kleinere als grote advocatenkantoren.

*Informatie over Fortuna*
Op de website van het bedrijf Trivium staat een video over Fortuna. Daarnaast is er een brochure gestuurd.

*Contactmogelijkheden*
Het bedrijf is aanwezig op de beurs Pleit 2015. Het bedrijf is bereikbaar via het volgende nummer: +31 162 49 89 89. De directeur van het bedrijf is Ben van Hengstum.

*11.2.8.3 BaseNet*

*Achtergrond*
BaseNet is in 1987 opgericht en ontwikkelt maatwerk software voor het midden- en kleinbedrijf en afdelingen van grote organisaties (BaseNet). Hedendaags focust het bedrijf zich vooral op de advocatuur, medische dienstverlening, projectorganisaties en administratiekantoren. Het bedrijf zegt dat het meer dan 15.000 gebruikers heeft in Nederland. Waarvan ruim 500 advocatenkantoren. Het bedrijf telt 17 werknemers en is gevestigd in Amsterdam.

*Doelgroep bedrijf*
BaseNet wordt gebruikt door zowel kleine als grote advocatenkantoren. Uit het onderzoek blijkt dat er 2 kantoren gebruik maken van Basenet. Beide hebben 11 tot 20 advocaten in dienst.

*Producten*
BaeNet is een uitgebreid CRM pakket voor de advocatuur (en andere branches). Voor de advocatuur heeft het twee verschillende pakketten: Basic en Professional. Tevens is het mogelijk om optioneel een aantal modules toe te voegen zoals bijv. een cliëntenportaal. Een overzicht van de verschillende modules staat op de website van BaseNet.

*Informatie over BaseNet*
Op de website van BaseNet staat veel informatie over het pakket. Van prijzen, beveiliging tot een handleiding.

*Contactmogelijkheden*
Op de website staat niet of ze aanwezig zijn op beurzen. Het bedrijf is bereikbaar via het volgende nummer: +31 (0)20-6855031. De directeur van het bedrijf is Jan Dorresteijn.

*11.2.8.4 CClaw*

*Achtergrond*
CClaw is onderdeel van Clip Consultants (Clip Consultants). Dit bedrijf maakt al meer dan 20 jaar software die speciaal is toegesneden op de advocatuur. Het bedrijf is gevestigd in Veghel en telt 7 medewerkers. Clip Consultants is onderdeel van de Lexxyn groep (samenwerkingsverband tussen allerlei verschillende IT leveranciers die zich richten op de juridische markt).

*Doelgroep bedrijf*
CClaw wordt vooral gebruikt door kleinere advocatenkantoren. Uit het onderzoek blijkt dat dit

kantoren zijn met 1 tot 30 advocaten in dienst.

*Producten*
CClaw is verkrijgbaar in twee versies, CClaw light en CClaw professional. Deze pakketten zijn erg uitgebreid op het gebied van financiële administratie. Tevens is digitaal dossierbeheer ook onderdeel van het softwarepakket. Daarnaast zijn de volgende drie aanvullende modules verkrijgbaar; cliëntenportaal, DMS (full tekst search + in en uitchecken) en een systeem voor flexibele rapportages. Een overzicht van de functionaliteiten van de versies staan op de website van CClaw.

*Informatie over CClaw*
Op de website van Clip Consultants staat beperkte informatie over de pakketten die het bedrijf aanbiedt. Het is verder niet mogelijk om een informatiepakket aan te vragen.

*Contactmogelijkheden*
Op de website van Clip Consultants staat dat het bedrijf aanwezig zal zijn bij de beurs Pleit 2015. Het bedrijf is bereikbaar via het volgende nummer: 0413 - 34 88 88. De directeur van het bedrijf is Jeroen de Boer.

*11.2.8.5 Aderant*

*Achtergrond*
Aderant is opgericht in 1978 en is een mondiale leverancier van business management software (Aderant). Het bedrijf levert zijn producten aan advocatenkantoren en andere zakelijke dienstverleners. Het bedrijf heeft 3200 klanten in meer dan 30 landen. Van de 100 grootste advocatenkantoren ter wereld zijn er 77 klant bij het bedrijf. Het hoofdkantoor van het bedrijf is gevestigd in Atlanta. Het bedrijf bestaat uit een kleine 500 medewerkers.

*Doelgroep bedrijf*
Het bedrijf richt zich op de grotere advocatenkantoren in Nederland. Uit het onderzoek zijn twee kantoren naar voren gekomen die klant zijn van het bedrijf. Verder blijkt uit een telefonisch gesprek met een concurrent van Aderant dat vooral de zogenaamde ‘’zuid-as kantoren’’ gebruik maken van deze software.

*Producten*
Aderant biedt een groot scala aan oplossingen: praktijkmanagement, business intelligence, legal process management, calendaring & docketing, CRM, resource management en nog veel meer oplossingen.

*Informatie over Aderant*
Op de website van Aderant staat veel informatie over de verschillende pakketten die het bedrijf biedt.

*Contactmogelijkheden*
In Nederland heeft het bedrijf recentelijk Timesoft overgenomen. Dit is de enige vestiging die ze in Nederland hebben. Dit kantoor is te bereiken via het volgende nummer +31 88 400 0300. De directeur van het bedrijf is Willem Zandbergen.

*11.3 Benaderingsplan bewindvoering*
Het benaderingsplan van de branche bewindvoering bestaat uit een beschrijving van de doelgroep, DMU, functionaliteiten DMS, benaderingswijze, communicatiepositionering, communicatieboodschap en communicatiemiddelen.

*11.3.1 Doelgroep*
Uit het kwalitatieve onderzoek is gebleken dat de grote Wsnp bewindvoerderskantoren de inkomende post al geautomatiseerd heeft. Er wordt daarom geadviseerd om vooral de kleine en middelgrote kantoren te benaderen. Daarnaast is uit het onderzoek gebleken dat beschermingsbewindvoerders ook een interessante groep is om te benaderen. Deze groep heeft meer inkomende post dan Wsnp bewindvoerders doordat een postblokkade hier vaak de gehele looptijd van een bewind geldt. De doelgroepen voor benadering zijn kleine en middelgrote Wsnp bewindvoerderskantoren en beschermingsbewindvoerderskantoren.

*11.3.2 DMU*
Uit het kwalitatief onderzoek is gebleken wie de oriëntatiefase en besluitvorming doet binnen bewindvoerderskantoren.

Uit het kwalitatieve onderzoek blijkt dat bij de kleine en middelgrote kantoren de oriëntatiefase voornamelijk wordt gedaan door de directeur van het kantoor. Altijd wordt er een medewerker hierbij betrokken die met de software moet werken.

Uit het kwalitatieve onderzoek blijkt daarnaast dat bij de kleine en middelgrote kantoren de besluitvorming vrijwel altijd wordt gedaan door de directeur van het kantoor. De DMU binnen deze branche is de directeur van bewindvoerderskantoren.

*11.3.3 Functionaliteiten DMS*
Uit het kwalitatieve onderzoek zijn een aantal functionaliteiten naar voren gekomen die kantoren verwachten van een DMS.

Kantoren verwachten dat de inkomende post geautomatiseerd kan worden. Dit houdt in dat het ingescand wordt en op basis van een aantal variabelen in het juiste dossier en de juiste sub map van een dossier terechtkomt. Deze functionaliteiten kunnen bewindvoerderskantoren helpen bij het efficiënter verwerken van de inkomende post.

*11.3.4 Benaderingswijze*
Geadviseerd wordt om de branche bewindvoering hetzelfde te benaderen als de branche advocatuur. Dit wordt beschreven in de onderstaande fases.

*Fase 1*
Om de naamsbekendheid van DDi te vergroten wordt geadviseerd om te beginnen met een e-mail naar kantoordirecteuren van bewindvoerderskantoren. Het is belangrijk dat er in deze e-mail een link wordt opgenomen naar een landingspagina voor bewindvoerderskantoren op de website van DDi. Een voorbeeld e-mail voor bewindvoerderskantoren is te vinden in bijlage 17. Om een zo hoog mogelijke respons te realiseren wordt geadviseerd om de e-mail persoonlijk te maken en te versturen naar het individuele e-mailadres van de kantoordirecteur. De samengestelde lijst door de opdrachtnemer kan hiervoor gebruikt worden. Deze lijst bevat zowel de naam als e-mail adressen van de kantoordirecteuren.

*Fase 2*
De volgende stap is het nabellen van de verstuurde e-mails. Aan de hand van de landingspagina op de website kan via Google Analytics geïdentificeerd worden welke kantoren de website hebben bezocht naar aanleiding van de gestuurde e-mail. In bijlage 15 is een handleiding toegevoegd over hoe deze bedrijven geïdentificeerd kunnen worden. De kantoren die de website hebben bezocht of hebben gereageerd op de e-mail dienen als eerst opgevolgd te worden. Gevolgd door de overige kantoren.

*Fase 3*
Ten slotte dient er een informatiepakket beschikbaar te zijn voor de kantoren die aangeven geïnteresseerd te zijn in een DMS.

*11.3.5 Communicatiepositionering*
In het handboek marketingcommunicatie (Essink-Matzinger, 2006) wordt onderscheidt gemaakt in vier verschillende communicatie positioneringen. Dit zijn de informationele positionering, transformationele positionering, tweezijdige positionering en de uitvoeringspositionering.

Omdat een DMS een probleemoplossend product is wordt geadviseerd om een informationele positionering te hanteren voor de branche bewindvoering. Bij deze positionering ligt de nadruk op het communiceren van de functionele eigenschappen en voordelen van het product. Doordat prijs erg belangrijk is in deze branche dient dit ook naar buiten te worden gecommuniceerd.

*11.3.6 Communicatieboodschap*
Aan de hand van de communicatiepositionering is een communicatieboodschap, oftewel propositie, vastgesteld voor de branche bewindvoering.

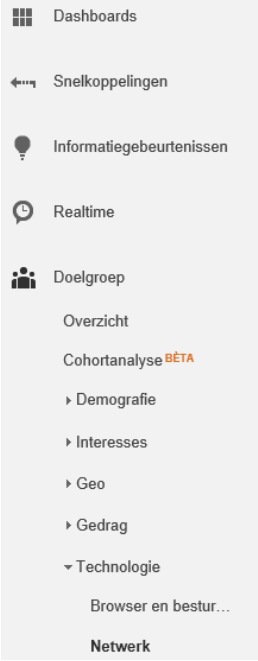
De communicatieboodschap is als volgt: DDi helpt bij het efficiënter en effectiever verwerken van de inkomende post.

*11.3.7 Communicatiemiddelen*
Om de communicatieboodschap te communiceren naar de doelgroep wordt geadviseerd om dezelfde communicatiemiddelen in te zetten als bij de branche bewindvoering. Dit zijn direct marketing en persoonlijke verkoop. Er wordt geadviseerd om deze middelen niet te ondersteunen aan de hand van reclame. Dit doordat de branche qua omvang klein is en de mogelijkheden voor gericht adverteren nihil zijn.

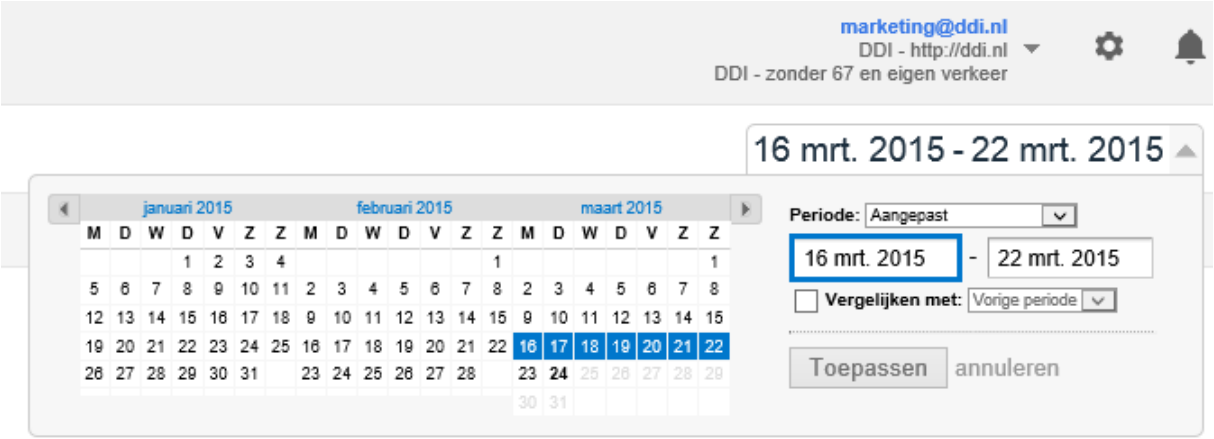
## Handleiding Google Analytics (Opzoeken van serviceproviders)

Handleiding voor het identificeren van bedrijven die de site bezocht hebben. Alsmede bekijken wat zij bekeken hebben en waar ze afgehaakt zijn. Hieronder het stappenplan:

**Stap 1**: Het aanklikken van een overzicht van serviceproviders (Doelgroep>Technologie>Netwerk)




**Stap 2:** Het selecteren van een periode (bijv. 16 mrt. 2015 – 22 mrt. 2015). Dit kan je rechtsboven doen daarna klik je op toepassen.



**Stap 3:** Indien je dit gedaan hebt krijg je een overzicht van de bedrijven (mits ze een eigen ''netwerk'' hebben, dit zijn vooral de wat grotere bedrijven) die de website bezocht hebben in een bepaalde periode.

Je krijgt dan een overzicht met een aantal gegevens. De belangrijkste gegevens zijn het bouncepercentage (Bezoekers die de site alweer verlaten op de instappagina), pagina's/sessie, gem. sessieduur en doelconversie.

Primaire dimensie: Serviceprovider Hostnaam

Rijen weergeven | Secundaire dimensie | geavanceerd

| | Serviceprovider | Acquisitie | | | Gedrag | | | Conversies | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Sessies | % nieuwe sessies | Nieuwe gebruikers | Bouncepercentage | Pagina's/sessie | Gem. sessieduur | Doelconversieratio | Behaalde doelen | Doelwaarde |
| | | 329 % van totaal: 100,00% (329) | 68,69% Gem. voor dataweergave: 68,69% (0,00%) | 226 % van totaal: 100,00% (226) | 42,25% Gem. voor dataweergave: 42,25% (0,00%) | 2,51 Gem. voor dataweergave: 2,51 (0,00%) | 00:01:34 Gem. voor dataweergave: 00:01:34 (0,00%) | 0,00% Gem. voor dataweergave: 0,00% (0,00%) | 0 % van totaal: 0,00% (0) | US$ 0,00 % van totaal: 0,00% (US$ 0,00) |
| 21. | adsl15 | 3 (0,91%) | 66,67% | 2 (0,88%) | 33,33% | 2,00 | 00:00:29 | 0,00% | 0 (0,00%) | US$ 0,00 (0,00%) |
| 22. | bosch medicentrum | 3 (0,91%) | 33,33% | 1 (0,44%) | 0,00% | 2,00 | 00:00:07 | 0,00% | 0 (0,00%) | US$ 0,00 (0,00%) |
| 23. | claranet benelux b.v. | 3 (0,91%) | 33,33% | 1 (0,44%) | 0,00% | 2,00 | 00:01:15 | 0,00% | 0 (0,00%) | US$ 0,00 (0,00%) |
| 24. | inteco bv | 3 (0,91%) | 33,33% | 1 (0,44%) | 0,00% | 2,00 | 00:00:16 | 0,00% | 0 (0,00%) | US$ 0,00 (0,00%) |
| 25. | mecnet | 3 (0,91%) | 100,00% | 3 (1,33%) | 0,00% | 2,00 | 00:00:09 | 0,00% | 0 (0,00%) | US$ 0,00 (0,00%) |
| 26. | stichting scal medisch diagnostisch centrum . | 3 (0,91%) | 66,67% | 2 (0,88%) | 33,33% | 1,67 | 00:00:08 | 0,00% | 0 (0,00%) | US$ 0,00 (0,00%) |
| 27. | sysgenic group srl | 3 (0,91%) | 33,33% | 1 (0,44%) | 0,00% | 2,00 | 00:00:13 | 0,00% | 0 (0,00%) | US$ 0,00 (0,00%) |
| 28. | truckland noord holland b.v. | 3 (0,91%) | 0,00% | 0 (0,00%) | 0,00% | 3,67 | 00:01:23 | 0,00% | 0 (0,00%) | US$ 0,00 (0,00%) |
| 29. | unilogics b.v. sittard | 3 (0,91%) | 0,00% | 0 (0,00%) | 33,33% | 1,67 | 00:00:05 | 0,00% | 0 (0,00%) | US$ 0,00 (0,00%) |
| 30. | unitymedia | 3 (0,91%) | 100,00% | 3 (1,33%) | 0,00% | 2,00 | 00:00:18 | 0,00% | 0 (0,00%) | US$ 0,00 (0,00%) |

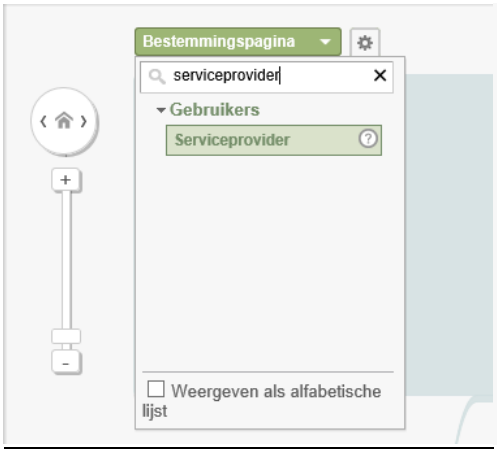
Rijen weergeven: 10 Ga naar: 21 21 - 30 van 171

**Stap 4:** Indien je wilt weten welke pagina's een serviceprovider heeft bezocht ga je naar gedragsstroom. (Gedrag> Gedragsstroom)

- Dashboards
- Snelkoppelingen
- Informatiegebeurtenissen
- Realtime
- Doelgroep
- Acquisitie
- Gedrag
  - Overzicht
  - **Gedragsstroom**
  - Site-inhoud
  - Sitesnelheid
  - Zoekopdrachten op site
  - Gebeurtenissen
  - AdSense
  - Experimenten
  - Analyse op pagina

(stap 5 volgende pagina)

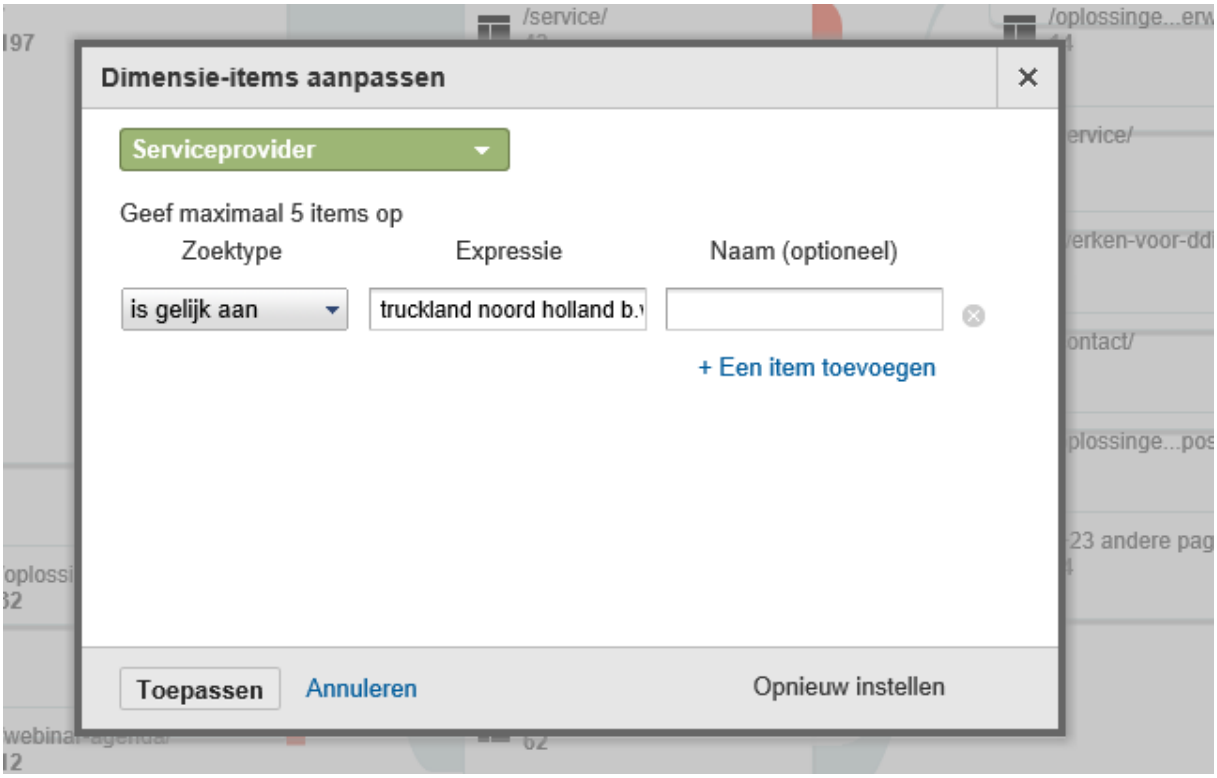
**Stap 5:** Indien je stap 4 gedaan hebt opent de gedragsstroom. Linksboven is een groen balkje dat ingesteld staat op bestemmingspagina. Je klikt daarop en toetst in de zoekbalk: serviceproviders. Je klikt dan op serviceprovider en dan verschijnt er een nieuwe gedragsstroom.




(foto zoekbalk)

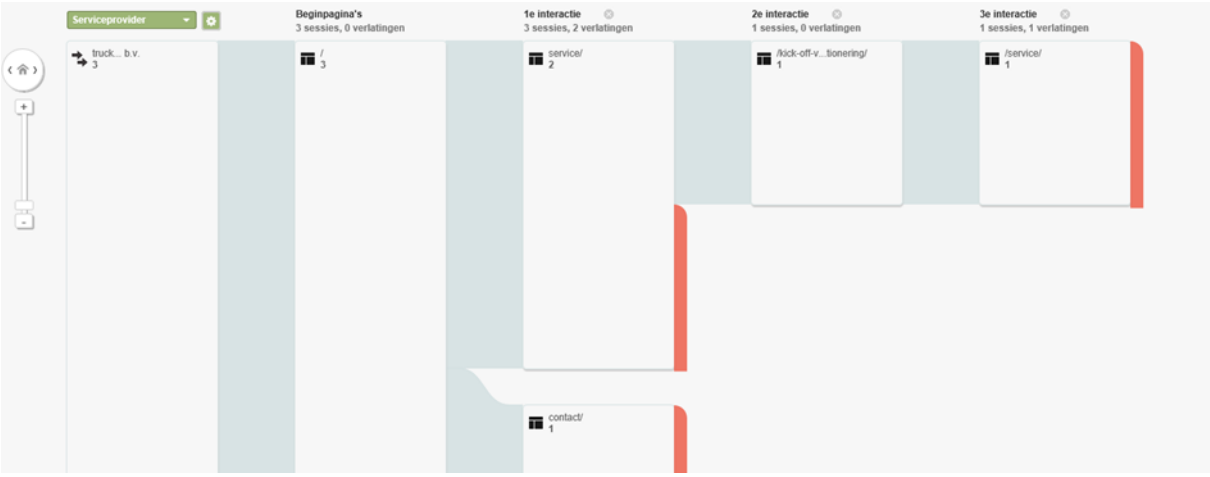
(foto na klikken op serviceprovider)

**Stap 6:** Je ziet nu een aantal verschillende service providers, je wilt echter specifiek opzoek naar een service provider. Indien je dit wilt moet je op de ''instellingen knop'' naast de groene balk klikken. Er opent dan een scherm (zie foto hieronder). Je klikt dan op ''+ Een item toevoegen'' onder het kopje '''Naam (optioneel) ''. Onder expressie voer je dan de naam in van de serviceprovider, dit moet precies dezelfde naam zijn als die je bent tegengekomen in stap 3. Als voorbeeld '' truckland noord holland b.v. ''. Daarna klik je op toepassen.




(Stap 7 volgende pagina)

**Stap 7:** Als je alle stappen goed gedaan hebt krijg je onderstaand overzicht. Je ziet precies wat de beginpagina is en waar het bedrijf gekeken heeft. Ook zie je waar afgehaakt is en hoelang ze op een pagina gebleven zijn.



## Bijlage 16: Voorbeeld e-mail advocatuur

Geachte heer/mevrouw,

Binnen de advocatuur werken veel kantoren nog met traditionele papieren dossiers. Dit terwijl we leven in een tijd waarin digitaal steeds meer de norm wordt. Ook de rechtbank gaat mee in deze trend door middel van het programma KEI. In de nabije toekomst betekent dit dat documentatie digitaal aangeleverd dient te worden bij de rechtbank. Voor advocatenkantoren is dit een perfect moment om te overwegen om over te gaan naar een papierloos/digitaal kantoor.

Het digitaliseren van documentstromen binnen je kantoor levert veel voordelen op. Uit Amerikaans onderzoek is gebleken dat een gemiddeld advocatenkantoor negentien kopieën van elk document maakt en vijftien euro spendeert om een document op te slaan. Uit hetzelfde onderzoek blijkt dat het zoeken naar foutief opgeslagen documenten honderdtwintig euro kost, om nog maar te zwijgen over het herstellen van een zoekgeraakt document. Kortom, indien documentbeheer niet goed geregeld is kost dit veel tijd en geld.

Met de inzet van het document management systeem van DDi profiteer je optimaal van de voordelen van een papierloos kantoor. Zoals overal en altijd toegang tot een dossiers, automatisch archiveren van dossiers, een uniforme werkwijze binnen het kantoor en vele andere voordelen.

Benieuwd hoe wij je kunnen helpen bij het digitaliseren van je kantoor? Bel ons dan eens via 088 5672000 of ga naar www.allefacturenondercontrole.nl voor een gratis informatiepakket of deelname aan een van onze webinars.

Met vriendelijke groet,
DDI Information Automation Engineers

Jeroen Witteman

## Bijlage 17: Voorbeeld e-mail bewindvoering

Geachte heer/mevrouw,

Bewindvoeringskantoren komen dagelijks in contact met grote hoeveelheden fysieke post. De verwerking van deze post gebeurt bij veel kantoren nog handmatig. Dit betekent dat post door een medewerker wordt geplaatst in het betreffende dossier. Deze handmatige verwerking maakt de postverwerking tot een van de meest arbeidsintensieve bezigheden binnen bewindvoeringskantoren. Naast dat deze manier van werken enorm tijdrovend is, is het ook nog eens foutgevoelig. Indien je dit ook als een probleem ervaart dan is automatische postverwerking de oplossing.

Automatische postverwerking zorgt ervoor dat alle poststukken worden gedigitaliseerd en automatisch worden gestuurd naar het juiste dossier of beoordelaar. Dit kan een tijdsbesparing opleveren van 90% doordat er vrijwel geen menselijke handelingen meer aan te pas komen. Daarnaast neemt de foutmarge af en zullen er nooit meer documenten kwijt zijn. Kortom, automatische postverwerking levert jouw kantoor veel voordelen op.

Met de inzet van het document management systeem van DDi profiteer je optimaal van de voordelen die automatische postverwerking biedt. Doordat wij de software zelf ontwikkelen kunnen wij het perfect laten aansluiten op jouw situatie. Ben je benieuwd hoe wij je kunnen helpen bij het digitaliseren van jouw kantoor? Neem dan vrijblijvend contact op via 088 5672000 of ga naar http://ddi.nl/oplossingen/digitale-postkamer/ voor een gratis informatiepakket of deelname aan een van onze webinars.

Met vriendelijke groet,
DDI Information Automation Engineers

Jeroen Witteman

Bijlage 18: Feedback formulier Bert Boerma (begeleider Hogeschool Leiden)

# 4. Formulier feedback afstudeerbegeleider

**Opleiding: commerciële economie** **Collegejaar: 2014 - 2015**

**Naam student: Jeroen Witteman** **Studentnr.:**

**Naam Afstudeerbegeleider: Bert Boerma**

**Titel Afstudeeropdracht: Onderzoek naar behoefte voor het digitaliseren van documentstromen binnen de branches advocatuur, bewindvoering en notariaat**

Dit feedbackformulier wordt door de afstudeerbegeleider ingevuld en geeft de 1e en 2e beoordelaar informatie over de Dublin descriptoren Communicatie en Leervermogen. Zie ook de *Toelichting op de beoordeling* in de Handleiding voor de beoordelaars.

**De afstudeeropdracht kan alleen beoordeeld worden indien dit formulier aanwezig is.**

Voor onderdelen D en E wordt elk één cijfer gegeven.

| D Communicatie | cijfer |
|---|---|
| D1 De samenwerking met de student is goed verlopen. (Afspraken nagekomen, deadlines gehaald, zoals van een goede 'projectleider' mag worden verwacht). | 7,5 |
| D2 Heeft adequaat samengewerkt met betrokken stakeholders / actoren in het werkveld / mede studenten, zoals van een goed projectleider mag worden verwacht. | |
| D3 Stond gedurende het afstudeertraject open voor feedback, heeft deze verwerkt of beargumenteerd afgewezen. | |
| D4 Heeft adequaat gecommuniceerd met alle betrokkenen (opdrachtgever, collega's, organisaties in het werkveld, respondenten), zoals van een goede 'projectleider' mag worden verwacht. | |
| D5 Kennis, inzichten, conclusies en aanbevelingen c.q. oplossingen zijn zodanig verwoord dat rekening is gehouden met het doel, de doelgroep en de (organisatie)context. | |
| Korte toelichting: Jeroen heeft actief de communicatie gezocht en is daarnaast zelf ook pro-actief aan de gang gegaan. Hij was van het groepje dat ik begeleidde aldoor degene die het verste was met zijn scriptie en hij heeft veel onderzoek verricht zowel vóór-onderzoek, kwalitatief- als kwantitatief onderzoek en daarnaast ook nog het bedrijf/opdrachtgever actief geholpen bij de implementatie. De info is goed en duidelijk verwerkt. | |

| E Leervermogen | cijfer |
|---|---|
| E1 Heeft gedurende het afstudeertraject de gestelde leerdoelen (die afgeleid zijn van de domeincompetenties) bereikt. | .....7,5..... |
| E2 Heeft gedurende het werken aan de afstudeeropdracht specifieke deskundigheid ontwikkeld t.a.v. de afstudeeropdracht. | |
| E3 Heeft nieuwe inzichten verworven en aangedragen. | |
| E4 Heeft zelfstandig en proactief aan de opdracht gewerkt. | |
| E5 Stond gedurende het afstudeertraject open voor de feedback van de begeleider(s) en medestudenten (indien van toepassing), heeft deze verwerkt of beargumenteerd afgewezen. | |
| E6 Heeft gedurende het afstudeerproces een eigen visie op het onderwerp ontwikkeld. | |
| E7 Heeft gedurende het afstudeerproces laten zien dat hij reflecteerde op het onderwerp, de eigen plaats in het onderzoek en het belang ervan voor het beroepsdomein. | |

| | |
|---|---|
| Korte toelichting: Heeft na een aarzelende opstelling bij het begin goed gebruik gemaakt van de feedback van begeleider en dingen snel opgepakt en waar nodig vragen gesteld en dingen besproken. Heeft daarnaast omdat hij aldoor de eerste was van de groep heel zelfstandig en doelgericht aan zijn uitgebreide afstudeerscriptie gewerkt . Heeft waar nodig proactief aanpassingen gemaakt en van opmerkingen geleerd en die zelf verder uitgewerkt. | Datum: 19-5-2015<br>Naam: Bert Boerma<br>Handtekening: |

Dit oordeel van de afstudeerbegeleider wordt bij de beoordeling van de afstudeeropdracht gevoegd.

Bijlage 19: Feedback formulier Kassandra Mol (begeleider DDi)

## 3. Formulier feedback opdrachtgever

Geachte heer/mevrouw, u bent opdrachtgever van een afstudeeropdracht aan een van de studenten van de opleiding commerciële economie. Wij danken u daarvoor.

U heeft dit formulier ontvangen van de student die bij uw organisatie afstudeert. Het is voor ons en voor de student belangrijk te horen of de opdracht naar tevredenheid uitgevoerd is. Uw mening nemen wij uitdrukkelijk mee in de beoordeling van de afstudeeropdracht. Ten aanzien van een aantal prestatie-indicatoren dient de opdrachtgever namelijk bevestigd te hebben dat de student dit gedaan heeft of heeft laten zien. Deze aspecten komen in onderstaand formulier aan de orde. Daarom verzoeken wij u dit formulier in te vullen en een cijfer te geven ten aanzien van oordeelsvorming (onderdeel C) en een cijfer ten aanzien van communicatie (onderdeel D).

De student dient dit formulier tegelijkertijd met zijn afstudeerwerk in te leveren. Een scan van dit formulier dient door de student op ELO geüpload te worden.

| | |
|---|---|
| **Opleiding: commerciële economie** | **Collegejaar: 2014 - 2015** |
| **Naam student:** Jeroen Witteman | **Studentnr.** S1072289 |
| **Naam Opdrachtgever:** Kassandra Mol | **Organisatie:** DDi B.V. |
| **Titel Afstudeeropdracht** Behoefte onderzoek digitaliseren van documentstromen binnen de branches advocatuur, bewindvoering en notariaat | |

**De afstudeeropdracht kan alleen beoordeeld worden indien dit formulier aanwezig is.**

| B Toepassen van kennis en inzicht | cijfer |
|---|---|
| B1 De probleemformulering is relevant, bruikbaar en vernieuwend voor de praktijk. | 9 |
| B2 Het eindproduct voldoet aan de eisen die de organisatie stelt aan het werk van een beginnend beroepsbeoefenaar. | |
| B3 De aanbevelingen c.q. het beroepsproduct zijn / is bruikbaar en uitvoerbaar. | |
| B4 De samenhang tussen het onderzoek en het beroepsproduct (of dienst) of het concept daarvoor. | |
| **C Oordeelsvorming** | **cijfer** |
| C1 Het eindproduct voldoet aan de eisen die de organisatie stelt aan het werk van een beginnend beroepsbeoefenaar. | 9 |
| C2 De conclusies geven antwoorden op probleemstelling, doelstelling en deelvragen. | |
| C3 De aanbevelingen c.q. oplossingen c.q. de vertaling naar beroepsproduct of dienst:<br>- zijn/is duidelijk geformuleerd en met praktische argumenten onderbouwd<br>- zijn/is interessant voor bepaalde personen, groepen of organisaties in het beroepenveld.<br>- doen/doet recht aan de belangen van alle betrokkenen in het licht van de vragen /problemen van de opdrachtgever.<br>- getuigen/getuigt van originaliteit, innovatief vermogen en/of eigenheid. | |
| C4 De onderzoeksresultaten zijn creatief en deskundig vertaald naar een concreet en innovatief beroepsproduct (of dienst) dan wel een concreet concept daarvoor. | |
| C5 De aanbevelingen c.q. oplossingen zijn op haalbaarheid getoetst en de implementatie ervan is uitgewerkt (afhankelijk van de afspraken gemaakt in het plan van aanpak). | |
| **D Communicatie** | **cijfer** |
| D1 De samenwerking met de student is goed verlopen. (Afspraken nagekomen, deadlines gehaald, zoals van een goede 'projectleider' mag worden verwacht). | 9 |
| D2 Heeft adequaat samengewerkt met betrokken stakeholders / actoren in het werkveld, zoals van een goed projectleider mag worden verwacht. | |
| D3 Stond gedurende het afstudeertraject open voor feedback, heeft deze verwerkt of beargumenteerd afgewezen. | |
| D4 Heeft adequaat gecommuniceerd met alle betrokkenen (opdrachtgever, collega's, organisaties in het werkveld, respondenten), zoals van een goede 'projectleider' mag worden verwacht. | |
| D5 Kennis, inzichten, conclusies en aanbevelingen c.q. oplossingen zijn zodanig verwoord dat rekening is gehouden met het doel, de doelgroep en de (organisatie)context. | |

| E Leervermogen | cijfer |
|---|---|
| E1 Heeft gedurende het afstudeertraject de gestelde (leer)doelen bereikt. | |
| E2 Heeft gedurende het werken aan de afstudeeropdracht specifieke deskundigheid ontwikkeld t.a.v. de afstudeeropdracht. | |
| E3 Heeft nieuwe inzichten verworven en aangedragen. | |
| E4 Heeft zelfstandig en proactief aan de opdracht gewerkt. | |
| E5 Stond gedurende het afstudeertraject open voor de feedback van de begeleider(s), heeft deze verwerkt of beargumenteerd afgewezen. | .....9..... |
| E6 Heeft gedurende het afstudeerproces een eigen visie op het onderwerp ontwikkeld. | |
| E7 Heeft gedurende het afstudeerproces laten zien dat hij reflecteerde op het onderwerp, de eigen plaats in het onderzoek en het belang ervan voor het beroepsdomein. | |

| Korte toelichting: | |
|---|---|
| Jeroen kan je een opdracht meegeven en dan weet je dat deze goed wordt uitgevoerd. Hij is een zeer zelfstandige werker, die aan de bel trekt als hij hulp behoeft en zorgt voor regelmatige terugkoppeling. Kortom: een Topper! | Datum: 19 mei 2015<br>Naam: Kassandra Mol<br>Functie:<br>Handtekening: |

Deze feedback van de opdrachtgever wordt bij de beoordeling van de afstudeeropdracht gevoegd.