



Wetenschappelijk Onderzoek- en
Documentatiecentrum
Ministerie van Veiligheid en Justitie

Cahier 2016-13

Juridische beroepen in de toekomst

Ontwikkelingen binnen advocatuur, notariaat en
gerechtsdeurwaardelij

M.J. ter Voert

M.m.v. E.M.T. Beenakkers

Cahier

De reeks Cahier omvat de rapporten van onderzoek dat door en in opdracht van het WODC is verricht.

Opname in de reeks betekent niet dat de inhoud van de rapporten het standpunt van de Minister van Veiligheid en Justitie weergeeft.

Inhoud

Afkortingen — 5

Samenvatting — 7

1 Inleiding — 19

- 1.1 De vrije juridische beroepen en de regulering ervan — 19
- 1.2 Doel- en vraagstelling — 22
- 1.3 Methode van onderzoek — 22
- 1.4 Leeswijzer — 24

2 Maatschappelijke trends — 25

- 2.1 Technologische ontwikkelingen — 25
 - 2.1.1 Van web 1.0 naar web 3.0 — 26
 - 2.1.2 De rol van juridische beroepsbeoefenaars verandert — 27
 - 2.1.3 Meer online juridische dienstverlening — 31
 - 2.1.4 Nieuwe bedrijfsprocessen en -modellen — 32
- 2.2 Internationalisering en globalisering — 33
- 2.3 Economische ontwikkelingen — 34
- 2.4 Demografische trends — 34
- 2.5 Regulering juridische dienstverlening — 35
- 2.6 Ontwikkelingen in relatie tot toegankelijkheid en kwaliteit — 37

3 Advocatuur — 41

- 3.1 Taken en publiek belang — 41
- 3.2 Huidige trends — 43
 - 3.2.1 Toegankelijkheid — 43
 - 3.2.2 Kwaliteit — 47
 - 3.2.3 Bedrijfsvoering — 49
- 3.3 Belangrijkste aanjagers voor verandering — 50
 - 3.3.1 Betekenis voor de rechtzoekende — 51
 - 3.3.2 Betekenis voor de beroepsbeoefenaar — 52
- 3.4 Betekenis voor het stelsel — 55

4 Notariaat — 57

- 4.1 Taken en publiek belang — 57
- 4.2 Huidige trends — 59
 - 4.2.1 Toegankelijkheid — 59
 - 4.2.2 Kwaliteit — 62
 - 4.2.3 Bedrijfsvoering — 64
- 4.3 Belangrijkste aanjagers voor verandering — 65
 - 4.3.1 Betekenis voor de rechtzoekende — 65
 - 4.3.2 Betekenis voor beroepsbeoefenaar — 66
- 4.4 Betekenis voor het stelsel — 67

5 Gerechtsdeurwaardery — 69

- 5.1 Taken en publiek belang — 69
- 5.2 Huidige trends — 71
 - 5.2.1 Toegankelijkheid — 71
 - 5.2.2 Kwaliteit — 75

- 5.2.3 Bedrijfsvoering — 76
- 5.3 Belangrijkste aanjagers voor verandering — 77
 - 5.3.1 Betekenis voor de rechtzoekende — 77
 - 5.3.2 Betekenis voor beroepsbeoefenaar — 77
- 5.4 Betekenis voor het stelsel — 79

6 Slot — 81

Summary — 85

Literatuur — 91

Bijlagen

- 1 Begeleidingscommissie — 97
- 2 Lijst geïnterviewde personen — 99

Afkortingen

ABA	American Bar Association
ABS	alternative business structures
AI	Artificiële intelligentie
BFT	Bureau Financieel Toezicht
Btag	Besluit tarieven ambtshandelingen gerechtsdeurwaarders
CAHR	Centraal aandeelhouderregister
CBA	Canadian Bar Association
CBS	Centraal Bureau voor de Statistiek
CDR	Centraal Digitaal Repertorium
CJIB	Centraal Justitieel Incassobureau
DBR	Centraal Digitaal Beslagregister
DUO	Dienst Uitvoering Onderwijs
EVRM	Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens
GBA	Gemeentelijke Basisadministratie
GDW	Gerechtsdeurwaarderswet
IDS	Interdisciplinaire samenwerking
KBvG	Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders
KNB	Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie
KEI	Kwaliteit en Innovatie rechtspraak
LPO	Legal Process Outsourcing/Outsourcer
LSB	Legal Services Board
LSEW	Law Society of England and Wales
NOvA	Nederlandse Orde van Advocaten
NVVK	Branchevereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren
ODR	Online Dispute Resolution
PBO	Publiekrechtelijke Beroepsorganisatie
Rvdr	Raad voor de rechtspraak
RvR	Raad voor Rechtsbijstand
SaaS	Software as a Service
UBO	Ultimate beneficial owners
VenJ	Veiligheid en Justitie
VISH	Verwijsindex schuldhulpverlening
Wna	Wet op het notarisambt
WODC	Wetenschappelijk Onderzoek- en Documentatiecentrum
WRR	Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid
ZZP	zelfstandige zonder personeel

Samenvatting

Binnen de Directie Rechtsbestel (DRB) van het ministerie van Veiligheid en Justitie wordt een langetermijnstrategie ontwikkeld voor de richting van het rechtsbestel. In het onderhavig onderzoek is nagegaan welke ontwikkelingen de komende tien jaar mogelijk veranderingen teweegbrengen voor de advocatuur, het notariaat en de gerechtsdeurwaarders; dit zijn de juridische beroepen waar het ministerie stelselverantwoordelijk voor is. Kennis over maatschappelijke trends en trends die zich binnen de juridische beroepen voordoen, is versnipperd en dient bijeen te worden gebracht.

Doel- en vraagstelling

Doel van het onderzoek is de versnipperde informatie over trends die zich de komende tien jaar kunnen voordoen en de gevolgen die ze kunnen hebben voor de juridische beroepsgroepen bijeen te brengen. Het onderzoek concentreert zich daarbij op trends die mogelijk gevolgen hebben voor de toegankelijkheid en kwaliteit van de dienstverlening en de publieke belangen die met de dienstverlening in het geding zijn. Dit zijn de aspecten waar het ministerie stelselverantwoordelijk voor is. Mede op basis van deze studie zal DRB een langetermijnstrategie voor de juridische beroepen formuleren. Het rapport bevat geen aanbevelingen, maar biedt aandachtspunten voor consultatie en discussie.

Onderzoeksvragen:

- Wat zijn te verwachten ontwikkelingen die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening van advocaten, notarissen en deurwaarders de komende tien jaar?
- Wat kunnen de belangrijkste trends betekenen voor de rechtszoekende als het gaat om de toegang tot en kwaliteit van de juridische dienstverlening?
- Wat kunnen de trends betekenen voor de juridische beroepsbeoefenaren wat betreft voortbestaan, bedrijfsvoering en kwaliteit van dienstverlening?
- Wat kunnen de trends betekenen voor de wijze waarop de beroepen zijn georganiseerd (toezicht, beroepsregulering)?

Methode van onderzoek

Informatie is verzameld via literatuurstudie en interviews. De beschrijvingen van de trends zijn niet uitputtend en tevens is niet te voorspellen of bepaalde ontwikkelingen daadwerkelijk zullen plaatsvinden. Deels wordt gekeken naar ontwikkelingen die zich nu al voordoen en die zich mogelijk voortzetten in de toekomst, en deels naar ontwikkelingen die nog moeilijk te voorspellen zijn.

Bij de toegankelijkheid van de dienstverlening is gekeken naar:

- het aanbod van dienstverleners of diensten;
- de vraag naar dienstverlening;
- de betaalbaarheid;
- en de bereikbaarheid.

De kwaliteit van de dienstverlening heeft zich op drie componenten gericht:

- integriteit (het naleven van professionele ethische standaarden);
- juridische deskundigheid (de inhoudelijke vakbekwaamheid)

- de service van de dienstverlening (bejegening, transparantie, heldere communicatie, snelheid van handelen).

Huidige stand van zaken

In de onderstaande tabellen is de huidige stand van zaken op het gebied van toegankelijkheid en kwaliteit kort samengevat per beroepsgroep.

Advocatuur	
Toegankelijkheid dienstverlening	
Aanbod	<ul style="list-style-type: none"> – Groei aantal advocaten is laatste jaren afgevlakt (17.343 advocaten in 2015). Aantal kantoren neemt toe (5.291 kantoren in 2015). Percentage advocaten met solopraktijk (54% in 2015) is over de jaren gestegen. – Meer specialisatie: gespecialiseerde, kleine nichekantoren; 29 specialisatieverenigingen. – Meer aanbod/concurrentie van alternatieve dienstverleners. – Meer aanbod van marktplaatsen die klanten in contact brengen met advocaten. – Meer aanbod online informatie en doe-het-zelf sites (zoals magontslag.nl, flightclaim.com, rechtwijzer.nl) waar al of niet advocaten bij betrokken zijn.
Vraag	<ul style="list-style-type: none"> – Het aantal zaken in de civiele sector (niet-kanton) is afgenomen. Voor strafrechtadvocaten is het aantal zaken toegenomen, gezien de groei van het aantal piketten (onder meer door Salduz-arrest) en toevoegingen op strafrechtelijk gebied. Tevens is het aantal bewerkelijke strafzaken op basis van een toevoeging gestegen.
Betaalbaarheid	<ul style="list-style-type: none"> – Tarieven in de commerciële markt zijn de laatste jaren minder hard gestegen en tussen 2013 en 2014 iets gedaald. Meer vraag naar en aanbod van vaste tarieven of andere Alternative Fee Arrangements. – Voor minvermogenen is het inschakelen van een advocaat op basis van gesubsidieerde rechtsbijstand vanaf 2013 duurder geworden. – Na jaren van stijging is vanaf 2009 het aantal huishoudens met een gezinspolis rechtsbijstand op ongeveer hetzelfde niveau gebleven. Polissen zijn wel duurder geworden en/of aangepast (onder andere door uitspraken Europees Hof over de vrije advocaatkeuze). – Een nieuwe ontwikkeling is de procesfinanciering door derden.
Kwaliteit van dienstverlening	
Algemeen kwaliteitsborging	<ul style="list-style-type: none"> – Sinds 2015: vastleggen kernwaarden in Advocatenwet; intensivering toezicht (deken als toezichthouder, College van Toezicht); publicatie van gegevens van geschrapte of onvoorwaardelijk geschorste advocaten. – Streven is vanaf 2017 een systeem van kwaliteitstoetsen in te voeren.
(Beroeps)ethische normen	<p>Nieuwe ontwikkelingen, zoals marktplaatsen en online juridische diensten, leiden tot discussie en houdbaarheid van bepaalde beroeps- en gedragsregels (onder andere provisieverbod, geheimhouding, zorgplicht). Dit is onderdeel van de onderzoekopdracht van de commissie die door de NOvA is ingesteld om de gedragsregels te herijken.</p>
Vakinhoudelijk	<ul style="list-style-type: none"> – Niveau beroepsopleiding voor advocaten is in 2013 opgeschroefd. – Aan advocaten die gesubsidieerde rechtsbijstand verlenen zijn door de Raad voor Rechtsbijstand op een aantal rechtsterreinen en specialisaties meer deskundigheidseisen gesteld.
Service	<ul style="list-style-type: none"> – Punten die volgens klanten beter kunnen: transparantie over kosten, prijs-kwaliteitverhouding, nazorg, communicatie over proces/verwachtingen, begrijpelijk taalgebruik.
Bedrijfsvoering	
	<ul style="list-style-type: none"> – Nieuwe bedrijfsmodellen: platforms om klanten te werven, inzet paralegals / Legal Process Outsourcing (LPO) / zelfstandigen zonder personeel (ZZP'ers), nieuwe tariefarrangementen, (samenwerking met) online dienstverlening. – Er komt steeds meer software op de markt voor een efficiëntere bedrijfsvoering. – Er zijn nieuwe ontwikkelingen, maar over het algemeen een traditionele bedrijfscultuur, tariefstructuur vormt geen prikkel tot innovatie.

Notariaat
Toegankelijkheid van dienstverlening
Aanbod <ul style="list-style-type: none"> - Het aantal (kandidaat-)notarissen is vanaf 2008 gedaald en laat in 2015 (1.354 notarissen en 1.760 kandidaat-notarissen) weer een lichte stijging zien. - Meer specialisatie: gespecialiseerde nichekantoren; zes specialistenverenigingen. - Marktplaatsen/websites waar tarieven kunnen worden vergeleken of die de mogelijkheid bieden om offertes op te vragen bestaan al jaren. - Aanbod doe-het-zelfsites voor (goedkope) standaardproducten. - Al jaren aanbod A- en B-producten waarbij men kan kiezen voor meer of minder service met een bijbehorend tarief - Aanbod van nieuwe producten zoals levenstestament, digitale kluis/erfenis.
Vraag <ul style="list-style-type: none"> - De vraag naar akten daalde sterk vanaf 2006, maar laat vanaf 2014 weer een toename zien (ruim 1,4 miljoen akten in 2015). Vooral het aantal akten in de onroerendgoedpraktijk en het aantal levenstestamenten is gestegen. - Over de vraag naar andere diensten (zoals mediation, advisering) zijn geen gegevens bekend.
Betaalbaarheid <ul style="list-style-type: none"> - Na invoering van de Wet op het notarisambt (Wna) is er een behoorlijke variatie in tarieven ontstaan voor eenzelfde soort standaardakten. Over de jaren heen zijn de prijzen in de onroerendgoedpraktijk sterk gedaald en in de familiepraktijk gestegen. - Er zijn A- en B-producten ontstaan, waarbij men kan kiezen voor meer of minder service met een bijbehorend tarief.
Kwaliteit van dienstverlening
Algemeen kwaliteitsborging <ul style="list-style-type: none"> - Sinds 2009 peer review, een vorm van intercollegiale toetsing op kwaliteit en integriteit. - Sinds 2013 taak van Bureau Financieel toezicht (BFT) uitgebreid tot integraal toezicht. Inzage in zwaardere tuchtmaatregelen tegen (kandidaat)notarissen in register voor het notariaat. Notariaat aangesloten bij De Geschillencommissie. - Sinds 2014 Stichting Rechtszekerheid Digitaal laat ICT-producten en -diensten bestemd voor de notariële praktijk toetsen en certificeren, ontwikkelt normen en richtlijnen voor gebruik en de toepassing van digitale producten in de notariële praktijk.
(Beroeps)ethische normen <ul style="list-style-type: none"> - Toezicht moeilijker door complexe (internationale) samenwerkingsverbanden - Nieuwe ontwikkelingen, zoals marktplaatsen en online juridische diensten, hebben in verleden tot tuchtzaken geleid.
Service <ul style="list-style-type: none"> - Voor niet-professionele klanten is de prijs en service van de dienstverlening transparant, maar niet de vakinhoudelijke kwaliteit en integriteit. Notarissen concurreren vooral op prijs; dit kan tot kwaliteitsverlies leiden.
Bedrijfsvoering
<ul style="list-style-type: none"> - Onderlinge concurrentie is door invoering van de Wna en recessie in de onroerendgoedmarkt toegenomen. Na jaren van dalende omzet, neemt deze vanaf 2014 weer toe. - Nieuwe bedrijfsmodellen: goed geautomatiseerde kantoren die zich richten op goedkope standaardakten, niche kantoren, nieuwe (interne en externe) samenwerkingsverbanden, kantoren die op basis van een abonnement <i>up to date</i> modelcontracten aanbieden.

Gerechtsdeurwaarders	
Toegankelijkheid van dienstverlening	
Aanbod	
<ul style="list-style-type: none"> - Vanaf 2013 daalt het aantal (kandidaat-)gerechtsdeurwaarders (370 deurwaarders en 516 toegevoegd kandidaten in 2015). Aantal kantoren ligt de afgelopen jaren op ongeveer 170. - Specialisatie vooral op type opdrachtgever, maar ook op specifieke (ambtelijke) diensten. 	
Vraag	
<ul style="list-style-type: none"> - De vraag naar ambtelijke diensten daalt vanaf 2010 gezien de afname van het aantal civiele dagvaardingen. Het BFT telt in 2015 ongeveer 4,3 miljoen lopende dossiers voor zowel ambtelijk als niet-ambtelijk werk. Verdere daling ambtelijk werk verwacht door Programma Kwaliteit en Innovatie rechtspraak (KEI), Centraal Digitaal Beslagregister (DBR), verwijzindex schuldhulpverlening (VISH), nadruk op preventie van schulden. Daling incassowerk doordat bedrijven steeds meer zelf doen. 	
Betaalbaarheid	
<ul style="list-style-type: none"> - Grote opdrachtgevers bedingen forse tariefkortingen. Tarieven die bij schuldenaren in rekening worden gebracht liggen vast en volgen een vaste indexering. Volgens recent onderzoek zijn deze tarieven aan herijking toe en zijn ze voor sommige ambtshandelingen te laag. 	
Kwaliteit van dienstverlening	
Algemeen kwaliteitsborging	
<ul style="list-style-type: none"> - Vanaf 2016/17 uitbreiding toezicht BFT, kwaliteitstoetsen door de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (KBvG), instelling klachten- en geschillenregeling. 	
(Beroeps)ethische normen	
<ul style="list-style-type: none"> - Door resultaatafhankelijke contracten en voorfinanciering van opdrachtgevers, gecombineerd met een dalend inningspercentage zijn risicovolle financiële situaties voor kantoren ontstaan en is de onafhankelijkheid van gerechtsdeurwaarders meer ter discussie komen te staan. - Over nieuwe regels (minimumeisen liquiditeit en solvabiliteit, voorfinanciering van out of pocket-kosten, verordening Onafhankelijkheid) lopen de standpunten uiteen. 	
Service	
<ul style="list-style-type: none"> - Richting opdrachtgevers verbeterd (meer transparantie, online dossier inzage, landelijke dekking met één aanspreekpunt) - Richting schuldenaren verslechterd, minder maatwerk doordat meerdere deurwaarders over de vloer komen, minder betalingsregelingen. Nieuwe initiatieven (DBR, VISH, maatschappelijk verantwoord incasseren, meer preventie) moeten dit verbeteren. 	
Bedrijfsvoering	
<ul style="list-style-type: none"> - Onderlinge concurrentie is door invoering van Gerechtsdeurwaarderswet, de dalende vraag naar diensten en forse tariefonderhandelingen toegenomen. De totale netto omzet is vanaf 2012 gedaald. De winst daalt al vanaf 2008. - Bedrijfsprocessen in verre mate geautomatiseerd, maar verdere efficiency is mogelijk. - Nieuwe bedrijfsmodellen: nieuwe (interne en externe) samenwerkingsverbanden. 	

Belangrijke aanjagers voor verandering

Ontwikkelingen op het gebied van technologie, economie en internationalisering worden in de literatuur meestal genoemd als belangrijke aanjagers voor veranderingen in de juridische dienstverlening. De technologische ontwikkelingen worden als het meest invloedrijk gezien.

Technologische ontwikkelingen

De groei van informatietechnologie in termen van geheugencapaciteit, rekenkracht en snelheid, de ontwikkeling van slimme apparaten met steeds meer toepassingsmogelijkheden en het toenemende aantal mensen dat hier gebruik van maakt, leiden tot veranderingen op sociaal, economisch en cultureel gebied. Technologische ontwikkelingen stellen dienstverleners in staat om efficiënter te werken; kosten te

verlagen; nieuwe bedrijfsmodellen te maken en processen te innoveren; veranderingen in het keuzegedrag en koopgedrag van consumenten te ondersteunen en consumenten meer zelf te laten doen. De grootste verandering is echter dat nieuwe technologieën de kern van de dienstverlening van professionals raken en hun rol zullen veranderen. Afhankelijk van de mate waarin werkzaamheden van professionals kunnen worden geautomatiseerd of gecodificeerd, zullen deze door nieuwe technologie worden overgenomen. Slimme systemen en professionals zullen elkaar voorlopig vooral aanvullen. Werkzaamheden van dienstverleners zullen in de toekomst meer liggen op het terrein van adviseren, controleren, expertsysteem bouwen, preventie en specialistische kennis. De tijd van de professional zal in de toekomst vooral worden benut en beperkt tot die taken die een professioneel oordeel vereisen. In de juridische dienstverlening zullen vaker andere disciplines werkzaam zijn, zoals technologen, data-analisten en cyber-security experts. De concurrentie zal toenemen door de komst van andere, nieuwe aanbieders van online dienstverlening.

De snelheid en aard van nieuwe technologische ontwikkelingen voor de komende tien jaar is niet te voorzien en de meningen daarover zijn verdeeld. Dit maakt het lastig te voorspellen wat de ontwikkelingen precies zullen betekenen voor professionals.

Toename complexiteit

Door globalisering worden bestuurs-, privaat- en strafrechtelijke betrekkingen steeds internationaler. De vraag naar complexe dienstverlening neemt toe door de toename van internationale transacties, migratie en complexere regelgeving, samenlevingsvormen en familierelaties.

Economische ontwikkelingen

Ontwikkelingen in, onder andere, de onroerendgoedmarkt, (internationale) handel en consumentengedrag zullen de vraag naar juridische dienstverlening beïnvloeden, maar zijn lastig te voorspellen. Daarnaast wordt een groeiende ongelijkheid in de samenleving gesignaleerd tussen arm en rijk en hoog- en laagopgeleid, een trend die zich mogelijk voortzet in de toekomst.

In de onderstaande tabellen wordt een samenvatting gegeven van de belangrijkste ontwikkelingen en de mogelijke gevolgen voor de toegankelijkheid en kwaliteit van de dienstverlening.

Samenvattende tabel toegankelijkheid van dienstverlening

Ontwikkeling	Gevolgen toegankelijkheid
	Aanbod
In het semantische webtijdperk wordt de klant geprofessionaliseerd door het groeiende aanbod van hulpprogramma's.	<ul style="list-style-type: none"> – Een deel van de professionals wordt langzamerhand vervangen door (minder) deskundige mensen (deprofessionalisering) en deskundige machines. Standaard dienstverlening wordt steeds meer gedaan door hulpprogramma's. Voor complexe dienstverlening die creativiteit en sociale interactie vereist, blijft voorlopig professionele dienstverlening nodig. De rol van de expert gaat meer zitten in het bouwen van betrouwbare, kwalitatief goede systemen, controle en advies. – Nieuwe (ongereguleerde) aanbieders van buiten de traditionele beroepsgroepen dienen zich aan.
	Vraag
Klant doet (eenvoudige) dingen zelf via allerlei hulpprogramma's.	De vraag naar (eenvoudige) dienstverlening door professionals neemt af.
Toename internationale transacties, migratie, complexere regelgeving/ samenlevingsvormen/familierelaties.	Vraag naar specialistische, complexe dienstverlening neemt toe. Behoeftte aan hulp bij grensoverschrijdende problemen/vraagstukken waarbij verschillende jurisdicties van belang zijn .
Blijvende/groeiende groep kwetsbaren (laag opgeleid, schulden, digibeet). Groeiende kloof tussen arm-rijk, hoogopgeleid-laagopgeleid.	Blijvende/groeiende vraag naar persoonlijke, op de cliënt afgestemde dienstverlening.
Verrijking	Toenemende vraag naar specifieke dienstverlening zoals bewindvoering, wilsverklaringen, diensten in kader van zorgbehoeftes
	Betalbaarheid
Efficiëntere werkprocessen. Meer zelf-help. Minder informatie asymmetrie, kritischer klanten. Meer concurrentie.	Goedkopere dienstverlening en daardoor ook een groter bereik van problemen die rechtzoekenden aanpakken.
Toename internationale transacties, migratie, complexere regelgeving/ samenlevingsvormen/familierelaties.	Mogelijk duurdere dienstverlening door de toenemende vraag naar specialistische diensten.
	Bereikbaarheid
Het semantische web. Marktplaatsen voor dienstverlening. Groeiend aanbod digitale hulpprogramma's. Deprofessionalisering.	Informatie en hulpprogramma's 24/7 bereikbaar. Betere vindbaarheid dienstverlener op basis van kwaliteitskenmerken en online platforms.

Samenvattende tabel kwaliteit van dienstverlening

Ontwikkeling	Gevolgen/uitdagingen voor kwaliteit
	(Beroeps)ethische normen
<ul style="list-style-type: none"> - Rol van de beroepsbeoefenaar verandert, en wordt deels vervangen door hulpprogramma's in combinatie met (minder) deskundige dienstverleners. - Toename afhankelijkheid van software ontwikkelaars, <i>legal technologists/ lawtech</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> - Ontwikkeling nieuwe ethische normen. - Wat wordt de toegevoegde waarde van de dienstverlening van professionals (bouwer expertsystemen, doorslaggevend advies, beslisser, controleur). - Welke risico's zijn er voor het publiek belang, rechtstatelijke waarden.
<ul style="list-style-type: none"> - Nieuwe bedrijfsmodellen, virtuele kantoren, samenwerking met andere disciplines, toename grensoverschrijdend samenwerken, uitbesteden van werkzaamheden, nieuwe manieren van klantenwerving. - Nieuwe (ongereguleerde) aanbieders. - Toename gebruik <i>cloud</i>, internet, software, gebruikersprofielen/big data analyse. 	<ul style="list-style-type: none"> - Kan conflicteren met huidige beroepsnormen. - Risico's voor publiek belang, rechtstatelijke waarden, privacy, aansprakelijkheid. - Toenemende aandacht nodig voor cybersecurity (veilige dataopslag, geheimhouding, privacy). - Toezicht op en borging ethische aspecten wordt complexer en staat voor nieuwe vraagstukken.
	Vakinhoudelijk
<ul style="list-style-type: none"> - Het semantische web. - <i>Legal analytics</i>, big data analyse. - Groeiend aanbod informatie op maat en digitale hulpprogramma's. - Veranderende rol professionals. 	<ul style="list-style-type: none"> - Informatie-asymmetrie tussen klant en professional neemt af. - Combinatie professional en deskundige machine kan de inhoudelijke kwaliteit van dienstverlening verhogen. - Welke opleidingseisen horen bij nieuwe rollen van professionals/dienstverleners.
<ul style="list-style-type: none"> - Toename internationale transacties, migratie, complexere regelgeving/samenlevingsvormen/familierelaties. 	<ul style="list-style-type: none"> - Meer specialisatie nodig en kennis van verschillende jurisdicties.
	Service
<ul style="list-style-type: none"> - Het semantische web, gebruik big data. - Aanbod digitale hulpprogramma's. - Aanbod dienstverlening via online marktplaatsen. 	<ul style="list-style-type: none"> - Toename transparantie over voortgang, over prijs-kwaliteitverhouding (minder informatie-asymmetrie) en snellere dienstverlening. - Dienstverlening kan beter worden afgestemd op de behoeften van klanten - Betere vindbaarheid dienstverlener op basis van kwaliteitskenmerken, online platforms. - Kwaliteitsbewaking via online klantbeoordelingssystemen.

Bovengenoemde aanjagers gelden voor de drie beroepsgroepen. Daarnaast zijn er voor deze beroepsgroepen ook specifieke ontwikkelingen die van invloed zijn op hun dienstverlening.

Betekenis voor rechtzoekenden

De ontwikkelingen brengen kansen en risico's met betrekking tot de toegang tot en kwaliteit van de dienstverlening voor rechtzoekenden met zich mee die voor een deel al zijn samengevat in de voorgaande tabellen.

Toegankelijkheid dienstverlening

Technologische ontwikkelingen kunnen de toegang tot diensten betaalbaarder, bereikbaarder, sneller en simpeler maken. Burgers en bedrijven kunnen veel rechtshandelingen via internet aangaan en afhandelen. Via hulpprogramma's kunnen rechtzoekenden ervoor kiezen om geautomatiseerd zelf contracten, akten of verweerschriften op te stellen, sommige onderdelen door een lager gekwalificeerde dienstverlener te laten uitvoeren of controleren en weer andere onderdelen neer te leggen bij een specialist. Zelfhulpprogramma's en goedkopere dienstverlening kunnen eveneens een latente markt aanboren die nu niet wordt bereikt. Voor complexe dienstverlening die creativiteit en sociale interactie vereist, blijft voorlopig professionele, specialistische dienstverlening nodig. Mogelijk dat deze diensten in de toekomst duurder worden; specialisatie kan een prijsopdrijvend effect hebben.

Toegang voor kwetsbare groepen

Indien juridische dienstverlening in toenemende mate via digitale kanalen verloopt, moet de toegang tot deze diensten voor de laaggeletterden en digibeten in de samenleving voldoende geborgd blijven. Technologie kan de toegang tot recht verbeteren, maar niet alle burgers, met name kwetsbare groepen in de samenleving, zullen zelfredzaam zijn en menselijke interactie zal in bepaalde situaties nodig blijven.

Kwaliteit verbetert maar er zijn ook risico's

De informatie-asymmetrie tussen klant en professional neemt af, de klant wordt (langzaam maar zeker) geprofessionaliseerd. De combinatie professional en deskundige machines verhoogt de inhoudelijke kwaliteit van dienstverlening; zij vullen elkaar aan. De transparantie over verrichte werkzaamheden en de prijs-kwaliteitsverhouding neemt toe. Online klantsystemen waarin klanten hun zaak kunnen volgen, zorgen voor meer service en een betere transparantie. Dienstverleners zijn beter vindbaar op basis van kwaliteitskenmerken via online platforms. De technologische ontwikkelingen bieden kansen om *best practices* te ontwikkelen en expertsystemen. Door big-data-analyse kan de dienstverlening meer worden afgestemd op de behoeften van klanten.

Eén van de aandachtspunten is hoe klanten kunnen bepalen of de zelfhulpprogramma's, of intelligente zoekmachines die zij gebruiken van goede kwaliteit, niet verouderd, of op hun situatie van toepassing zijn. Een ander punt van aandacht is in hoeverre die nieuwe vormen van dienstverlening transparant zijn wat betreft bepaalde kernwaarden (bijvoorbeeld onafhankelijkheid, vertrouwelijkheid).

Betekenis voor beroepsbeoefenaren

Er zijn uitdagingen die voor alle drie de beroepsgroepen gelden.

Rollen veranderen, maar veranderingen verschillen tussen en binnen beroepsgroepen

Notarissen en gerechtsdeurwaarders hebben door de versterking van de marktwerking binnen deze beroepsgroepen en de krimpende markt binnen hun dienstverlening al een efficiency en innovatieslag gemaakt. Bij de advocatuur is dit niet baliebreed het geval geweest. Bovendien lopen de verschillen in vormen van dienstverlening en wijze van praktijkuitoefening binnen de advocatuur veel sterker uiteen dan binnen het notariaat en de gerechtsdeurwaarderij.

De komende tien jaar zal door technologische ontwikkelingen de rol van professionals veranderen. De mate waarin werkzaamheden kunnen worden overgenomen

door technologie zal tussen en binnen beroepsgroepen verschillen. Dit hangt af van het type werkzaamheden en de mate waarin deze werkzaamheden te codificeren zijn, of door klanten zelf kunnen worden uitgevoerd en/of het werk kan worden overgenomen door concurrenten buiten de beroepsgroep. Op sommige terreinen zijn er al zelfhulpprogramma's of programma's die op maat bezwaarschriften, verweerschriften en andere juridische documenten verstrekken. In de toekomst zou door digitalisering van de vastgoedketen en blockchaintechnieken de rol van notarissen kunnen verschuiven of inkrimpen. Door de digitalisering van de rechtspraak kunnen binnen niet al te lange termijn schuldenaren zonder tussenkomst van de gerechtsdeurwaarder worden gedagvaard. Vooralsnog heeft technologie minder effect op specialistische, complexe taken en taken waarbij menselijke interactie van belang is, zoals procesvertegenwoordiging tijdens zittingen, complexe onderhandelingen en fysieke inbeslagname van roerende goederen; en sterke effecten op het automatisch reviewen en genereren van (standaard) documenten. Meningingen over de snelheid en aard van veranderingen verschillen tussen experts.

Vraag naar bepaalde dienstverlening van advocaten, notarissen en gerechtsdeurwaarders neemt af

De verwachting is dat de komende tien jaar de vraag naar bepaalde werkzaamheden zal afnemen. Een toenemend aantal taken van de beroepsgroepen wordt geautomatiseerd, door klanten zelf uitgevoerd, of gedaan (in samenwerking met of) door andere dienstverleners zoals juridisch adviseurs, *legal process outsourcers* of niet-juridische dienstverleners. Het ambtelijke werk van deurwaarders zal onder meer afnemen door de digitalisering van de rechtspraak en indien burgers en bedrijven in de toekomst een 'officieel digitaal overheidsadres' krijgen.

Meer (interdisciplinaire) samenwerking

Technologie heeft de juridische markt geopend voor samenwerkingsverbanden met technologiebedrijven die marktplaatsen creëren, algoritmes ontwikkelen, big-data-analyses uitvoeren of met bedrijven die deelwerkzaamheden verrichten.

Verwacht wordt dat ook bepaalde vormen van samenwerking binnen de beroepsgroepen zal toenemen, bijvoorbeeld om complexe problemen op te lossen, waardoor samenwerkingsverbanden met andere specialisten of met internationale partners nodig zijn. Maar samenwerking kan ook nodig zijn om voldoende schaalgrootte voor investeringen, innovatie en efficiency te creëren. De verwachting is dat veel kleine dienstverleners daarom een vorm van samenwerking zullen aangaan met andere kantoren.

Meer heterogeniteit binnen de beroepsgroepen

Door de toenemende specialisatie en het ontstaan van nieuwe bedrijfsmodellen zal de heterogeniteit binnen de beroepsgroepen toenemen. Dit zou er toe kunnen leiden dat het draagvlak van bepaalde beroeps- en gedragsregels binnen de beroepsgroepen afneemt omdat de beroepspraktijk steeds verder uiteenloopt. Als de verschillen toenemen, kan het lastiger worden een gehele beroepsgroep in één algemene regeling te reguleren.

Betekenis voor stelsel

De afgelopen jaren is bij de advocatuur, het notariaat en de gerechtsdeurwaarderij de kwaliteitsborging aangescherpt door meer regulering, onder andere door meer of ander toezicht, de invoering van kwaliteitstoetsen of nieuwe beroepsregels. Innovatie leidt tot het nadenken over de ethische en rechtstatelijke consequenties van

bepaalde, vooral technologische, ontwikkelingen en het borgen van publieke belangen. Afhankelijk van hoe het beroep zich ontwikkelt, zal kritisch moeten worden gekeken in hoeverre nieuwe systemen risico's vormen voor de publieke waarden die van belang zijn.

Voor de technologische ontwikkelingen zullen de rollen van de beroepsgroepen wezenlijk veranderen. Vragen die van belang zijn voor een toekomstig stelsel: waar ligt de toegevoegde waarde van een toekomstig advocaat, notaris, gerechtsdeurwaarder? Aan wat voor soort dienstverlening heeft de samenleving behoefte? Voor welke aspecten van juridische dienstverlening is regulering nodig, door wie en om welke reden?

Regulering (niet-)juridische dienstverleners

Als bepaalde juridische dienstverlening in toenemende mate door niet-gereguleerde beroepen of niet-juridische beroepen wordt geleverd, en de rollen van huidige dienstverleners veranderen, roept dit de vraag op of de kwaliteit van die dienstverlening, het publieke belang, in de toekomst voldoende is geborgd. Als die publieke belangen onvoldoende geborgd zijn, hoe zou die borging dan vorm moeten krijgen? Door het opstellen van een referentiekader waar de markt mee aan de slag kan en dus meer certificerend (van een regulering van beroepen naar een regulering van diensten), nieuwe dienstverleners inkaderen binnen huidige toezichtsorganen of nieuwe toezichtsorganen, of op een andere wijze? Welke (nieuwe) manieren zijn er om innovatie te stimuleren en kwaliteit te borgen?

De rol van technologie in de dienstverlening

Digitale technologieën gaan een steeds grotere rol spelen in verschillende vormen van juridische dienstverlening. Belangrijke vragen daarbij zijn onder andere:

- Om verantwoorde technologische ontwikkelingen ingang te doen vinden, zal met morele, maatschappelijke en rechtstatelijke waarden rekening moeten worden gehouden bij het ontwerp en gebruik van slimme systemen. Welke dienstverlening willen we rechtstatelijk, ethisch gezien aan technologie overlaten, al dan niet onder bepaalde voorwaarden, en welke niet?
- Big-datavoorspellingen en de algoritmes en gegevensverzameling erachter zijn black boxes die geen aansprakelijkheid, traceerbaarheid of zekerheid meer bieden. Hoe kan deze grotendeels onzichtbare technologie zichtbaar en controleerbaar worden gemaakt?
- In hoeverre wordt de rechtspleging afhankelijk van commerciële bedrijven die slimme software en algoritmes maken?
- De betrouwbaarheid, integriteit, validiteit en beschikbaarheid van hulpprogramma's en slimme systemen zijn essentiële succesfactoren. Zaken als cybercrime, uitval van systemen, onveilige dataopslag, privacyschendingen, foutieve algoritmes, en gemanipuleerde gegevens maken slimme systemen kwetsbaar. Ook de veerkracht en flexibiliteit van slimme systemen is van belang: zijn aanpassingen makkelijk aan te brengen als de omstandigheden wijzigingen?

Rol van de overheid

Het organiseren van adequate rechtsbescherming voor burgers en bedrijven is een belangrijke taak voor het ministerie van Veiligheid en Justitie. Voor de toekomst is het van belang hoe de overheid wil inspelen op de genoemde kansen en uitdagingen? Welke rol moet de overheid hierin vervullen: stimuleren, faciliteren, vooroplopen in het gebruik of remmen? Moet de overheid dwingend of aanvullend reguleren, of een referentiekader opstellen waar de markt mee aan de slag kan? Het ministerie van Veiligheid en Justitie zou een rol kunnen nemen in het aanjagen van

de discussie over de hiervoor gestelde vragen en een nadere analyse van de ontwikkelingen kunnen bevorderen.

1 Inleiding

Voor het zeker stellen van het recht en het oplossen van juridische geschillen moeten burgers en ondernemingen gebruik kunnen maken van de diensten van advocaten, notarissen en gerechtsdeurwaarders. Deze juridische beroepen dragen in belangrijke mate bij aan de toegang tot het recht en aan het goed functioneren van de rechtsbedeling. Het gegeven dat het publiek in voorkomende gevallen wettelijk verplicht is (domeinmonopolie) gebruik te maken van de advocaat, notaris en gerechtsdeurwaarder brengt met zich mee dat het ministerie van Veiligheid en Justitie (VenJ) moet waarborgen dat er zowel kwalitatief als kwantitatief voldoende aanbod beschikbaar is. Het ministerie is verantwoordelijk voor een goed functionerend rechtsbestel (stelselverantwoordelijkheid). Het domeinmonopolie is aan de juridische beroepen toegekend vanwege de publieke belangen die in het geding zijn. Binnen Directie Rechtsbestel (DRB) van het ministerie wordt een langetermijnstrategie ontwikkeld voor de richting van het rechtsbestel. Het HIIL (2015) heeft in opdracht van DRB een onderzoek gedaan naar maatschappelijke trends en de implicaties daarvan voor de rechtspleging in de juridische keten. Onderhavig onderzoek dient na te gaan welke trends de komende tien jaar mogelijk relevant zijn voor de vrije juridische beroepen en wat de implicaties daarvan kunnen zijn voor de dienstverlening en positie van deze beroepen. Kennis over maatschappelijke trends en trends die zich binnen de juridische beroepen voordoen, is versnipperd en dient bijeen te worden gebracht.

1.1 De vrije juridische beroepen en de regulering ervan

Advocaten, gerechtsdeurwaarders en notarissen zijn vrije beroepsbeoefenaars met een hybride status. Het zijn enerzijds ondernemers die hun beroep voor eigen risico uitoefenen, anderzijds zijn deze beroepen in een bepaalde mate door wetgeving gereguleerd in combinatie met zelfregulering door een publiekrechtelijke beroepsorganisatie (PBO). Die regulering moet er voor zorgen dat het publieke belang dat deze beroepsbeoefenaren dienen, zoals rechtsbescherming en rechtszekerheid, niet alleen aan de werking van de markt wordt overgelaten en dat de toegang en kwaliteit van de dienstverlening wordt geborgd (zie ook box 1.1).

Box 1.1 Regulering en marktwerking

Vanuit economisch oogpunt wordt de regulering van de vrije beroepen kritisch bekeken (zie Europese Commissie, 2004, 2005; Baarsma et al., 2004; Van den Heuvel Rijnders et al., 2004; De Bas, et al., 2014) en wordt nagegaan of bepaalde regels noodzakelijk of proportioneel zijn voor het doel dat ze beogen te beschermen. Hierbij wordt vooral gekeken naar regels over toetredingsbeperkingen, prijsregulering, reclame en de ondernemingsstructuur. Mededingingsbeperkingen kunnen zijn: een domeinmonopolie, toetredingseisen, een beschermde titel, de ministerieplicht, prijsregulering en zelfregulering.

Dergelijke regels kunnen de concurrentie tussen dienstverleners beperken, zodat de beroepsbeoefenaren minder worden gestimuleerd om kostenefficiënt te werken, de prijzen te verlagen, de kwaliteit te verbeteren of innovatieve diensten aan te bieden (Europese Commissie, 2004). Zelfregulering door juridische beroepen en mededingingsbeperkingen kunnen volgens rechtseconomen tot de volgende verstoringen van de markt leiden (Den Hertog, 2000; Stephen & Love, 2000):

- *kartelvorming*: door toegangsbeperking en tariefregulering kunnen leden van de

beroepsgroep een hoog inkomen bedingen; reclamebeperkingen zorgen ervoor dat de interne markt in balans blijft;

- *rent seeking*: regulering is het gevolg van lobbyactiviteiten door belangengroepen. Als belangengroepen er in slagen de autoriteiten te beïnvloeden, kan dit tot gevolg hebben dat regulering vooral het belang van deze groepen dient en niet het algemeen belang;
- *marktfalen*: de markt functioneert niet optimaal omdat er sprake is van een gebrek aan concurrentie, publieke goederen, externe effecten of informatie-asymmetrie.
- Er zijn wel redenen waarom een zekere regulering van professionele diensten nodig kan zijn (Europese Commissie, 2005):
- de beroepsbeoefenaren hebben een hoog niveau van kennis waarover de consumenten niet noodzakelijk beschikken (informatieasymmetrie);
- de externe gevolgen; de gevolgen die deze diensten kunnen hebben voor derden;
- en het feit dat bepaalde professionele diensten worden geacht 'openbare goederen' voort te brengen die een waarde hebben voor de samenleving in het algemeen, zoals bijvoorbeeld een goede rechtsbedeling.

Restrictieve regels kunnen dan nodig zijn om de kwaliteit van de professionele diensten te waarborgen en de consumenten te beschermen tegen kwade praktijken. De informatieasymmetrie tussen de cliënt en dienstverlener houdt in dat de cliënt door gebrek aan kennis de kwaliteit van de dienstverlening niet kan beoordelen. Levert de dienstverlener vertrouwensgoederen dan kan de cliënt zowel vooraf als achteraf de kwaliteit niet goed beoordelen; bij ervaringsgoederen is de kwaliteit na aankoop wel te beoordelen. Als de cliënt noch vooraf noch achteraf kan toetsen of de geboden kwaliteit goed is, kan hij ook niet beoordelen of de prijs-kwaliteitverhouding in balans is. Dit kan leiden tot de volgende vormen van marktfalen:

- *negatieve selectie*: in een markt waarin de kwaliteit van de dienstverlening niet goed te beoordelen is, wordt enkel geconcurrereerd op basis van tarieven en niet op basis van de kwaliteit van de dienstverlening. In een dergelijke markt is het risico groot dat de aanbieders van lage kwaliteit tegen een lage prijs de aanbieders van hoge kwaliteit uit de markt concurreren;
- *moral hazard*: dienstverleners bieden een lage kwaliteit of brengen meer diensten in rekening dan strikt noodzakelijk, omdat de cliënt toch geen inzicht heeft in de eisen die aan de dienstverlening kunnen worden gesteld;
- *free rider gedrag*: omdat het verschil in geboden kwaliteit niet zichtbaar is, bestaat het gevaar dat professionals die een gemiddelde of slechte kwaliteit leveren toch hoge tarieven in rekening kunnen brengen, omdat zij 'meeliften' op het gemiddelde kwaliteitsniveau van de groep.

Het pas achteraf kunnen beoordelen van de kwaliteit is niet zo bezwaarlijk als een cliënt regelmatig diensten afneemt. In dat geval heeft de professional er belang bij een goede reputatie op te bouwen. Als cliënten niet vaak gebruikmaken van de betreffende dienstverlening, dan werkt het reputatiemechanisme niet goed. De genoemde vormen van marktfalen gelden vooral voor niet-frequente gebruikers, zoals individuele klanten en huishoudens. Als vrije beroepsbeoefenaren zaken doen met het bedrijfsleven of de openbare sector vinden zij doorgaans professionele partijen tegenover zich die regelmatig gebruikmaken van hun dienstverlening, zodat de informatieasymmetrie in mindere mate geldt en het reputatiemechanisme beter werkt.

Advocaten geven juridisch advies en vertegenwoordigen cliënten in juridische procedures en conflicten. In bepaalde zaken, zoals bij de civiele sector van de rechtbank, wordt rechtsbijstand door een advocaat als een voorwaarde gezien om het recht op een eerlijk proces te waarborgen (artikel 6 Europees Verdrag voor de Rechten van

de Mens (EVRM)). Een dergelijke verplichting bestaat niet in civiele procedures bij de kantonrechter en evenmin bij bestuursrechtelijke procedures. Advocaten hebben geen monopolie op het verstrekken van juridisch advies. De belangrijkste concurrenten van advocatenkantoren zijn rechtsbijstandsverzekeraars, deurwaarderskantoren en juridische adviesbureaus. De kernwaarden van de advocatuur zijn: *partijdigheid, onafhankelijkheid, deskundigheid, integriteit en vertrouwelijkheid*.

De advocatuur is deels wettelijk en deels door de eigen beroepsgroep gereguleerd. Dit betekent dat ze zich moeten houden aan de Advocatenwet en de eisen die de Orde aan hen stelt. Alle advocaten zijn lid van de Nederlandse Orde van Advocaten (NOvA) en moeten zich aan de geldende beroepsregels houden. De wettelijk vastgelegde kernfunctie van de Orde is de zorg voor de kwaliteit van advocatendiensten. De elf lokale dekens zijn eindverantwoordelijk voor het toezicht op advocaten. De dekens behandelen klachten die bij hen zijn ingediend, maar kunnen ook zelf ingrijpen als zij de indruk hebben dat een advocaat zich niet aan de regels houdt. De wetgever heeft een college van toezicht ingesteld om met een onafhankelijke blik van buiten te kijken naar het functioneren van het toezicht en de klachtbehandeling door de lokale dekens. Om die reden zijn twee van de drie leden van het college geen advocaat. Kwaliteitsborging vindt tevens plaats via het tuchtrecht (Raad van Discipline/Hof van Discipline) en de Geschillencommissie Advocatuur.

De *notaris* verschaft rechtszekerheid, bevordert rechtsbescherming en waarborgt een goed functionerend rechtsverkeer door advisering en het vastleggen van rechtshandelingen en/of rechtsverhoudingen in notariële akten. Voor bepaalde aktes is het inschakelen van een notaris verplicht (domeinmonopolie) en heeft de notaris een ministerieplicht (de verplichting diensten aan het publiek te verlenen).

Kernwaarden van het notariaat zijn: *onpartijdigheid, onafhankelijkheid, deskundigheid, integriteit en vertrouwelijkheid*. Ook voor de notaris is de beroepsuitoefening in een bepaalde mate door wetgeving gereguleerd, in combinatie met zelfregulering door de beroepsgroep. De Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie (KNB) is de publiekrechtelijke beroepsorganisatie van de notarissen met verordenende bevoegdheden. De KNB heeft tot taak een goede beroepsuitoefening en vakbekwaamheid door de leden te bevorderen. Andere instanties die bepaalde kwaliteitsaspecten borgen zijn het Bureau Financieel Toezicht (BFT), de Kamer voor het notariaat (tuchtrecht) en de Geschillencommissie Notariaat.

De *gerechtsdeurwaarder* heeft een domeinmonopolie om bepaalde ambtelijke handelingen te verrichten. Het ambtelijke werk van de gerechtsdeurwaarder ligt op het terrein van het civiele recht en bestaat onder meer uit het dagvaarden, de executie van vonnissen en dwangbevelen en het nemen van conservatoire maatregelen.

Deurwaarders verrichten ook niet-ambtelijke diensten zoals de incassopraktijk, debiteurenbeheer, juridisch advies en procesvertegenwoordiging. De niet-ambtelijke dienstverlening wordt aangeboden in concurrentie met andere ondernemers, zoals incassobureaus. Bij ambtshandelingen op verzoek van de partij die opdrachtgever is, dient de gerechtsdeurwaarder *onafhankelijk* en *onpartijdig* te handelen in het belang van een betrouwbare en zorgvuldige rechtspleging. Ook ten aanzien van gerechtsdeurwaarders is er een wettelijk stelsel met zelfregulering door de beroepsorganisatie. In de Gerechtsdeurwaarderswet zijn het domeinmonopolie, de titelbescherming en de ministerieplicht vastgelegd. De Koninklijke Beroepsorganisatie voor Gerechtsdeurwaarders (KBvG) is de publiekrechtelijke beroepsorganisatie met verordenende bevoegdheden waar alle gerechtsdeurwaarders verplicht lid van zijn. De voornaamste doelstelling van de KBvG is de bevordering van een goede beroepsuitoefening van de vakbekwaamheid van hun leden. Daarnaast wordt de kwaliteit geborgd door het BFT en de Kamer voor Gerechtsdeurwaarders (tuchtrecht).

1.2 Doel- en vraagstelling

Doel van het onderzoek is de versnipperde informatie over trends die zich de komende tien jaar kunnen voordoen en de gevolgen die ze kunnen hebben voor de juridische beroepsgroepen bijeen te brengen. Het onderzoek concentreert zich daarbij op trends die mogelijk gevolgen hebben voor de toegankelijkheid en kwaliteit van de dienstverlening en de publieke belangen die met de dienstverlening in het geding zijn. Aan advocaten, notarissen en gerechtsdeurwaarders is een domeinmonopolie toegekend vanwege de publieke belangen die in het geding zijn. Publieke belangen betreffen die maatschappelijke belangen waarvan de overheid zich de behartiging aantrekt op grond van de overtuiging dat dit belang anders niet goed tot zijn recht komt, bijvoorbeeld omdat de markt er niet goed in voorziet. Mede op basis van deze studie zal DRB een langetermijnstrategie voor de juridische beroepen formuleren.

De vragen die met dit onderzoek worden beantwoord, zijn:

- Wat zijn te verwachten ontwikkelingen die van invloed kunnen zijn op de dienstverlening van advocaten, notarissen en deurwaarders de komende tien jaar?
- Wat kunnen de belangrijkste trends betekenen voor de rechtszoekende als het gaat om de toegang tot en kwaliteit van de juridische dienstverlening?
- Wat kunnen de trends betekenen voor de juridische beroepsbeoefenaren wat betreft voortbestaan, bedrijfsvoering en kwaliteit van dienstverlening?
- Wat kunnen de trends betekenen voor de wijze waarop de beroepen zijn georganiseerd (toezicht, beroepsregulering)?

1.3 Methode van onderzoek

In dit onderzoek wordt informatie die voorhanden is over trends en de gevolgen die ze kunnen hebben voor de juridische beroepsgroepen bijeengebracht. Dit wordt gedaan aan de hand van literatuurstudie en interviews.

We kijken naar maatschappelijke trends, zoals technologische, economische en demografische ontwikkelingen, en naar trends die zich, los daarvan of als gevolg daarvan, binnen de beroepsgroepen voordoen. Het voorspellen van toekomstige trends is lastig, gezien de vele factoren die daarop van invloed zijn. Het begin van die ontwikkelingen zullen we waarschijnlijk aantreffen in de trends, innovaties en veranderingen die zich nu al voordoen. Het gaat om ontwikkelingen die zich de komende tien jaar naar alle waarschijnlijkheid zullen voordoen. Die waarschijnlijkheid kan verschillen per ontwikkeling. Er zijn bijvoorbeeld trends die zich zeer waarschijnlijk zullen voordoen, zoals 'vergrijzing'. Bij onzekere ontwikkelingen gaat het onder meer om bepaalde technologische veranderingen waarvan niet duidelijk is hoe verstrekkend die zullen zijn en hoe snel die zullen plaatsvinden. Tevens speelt mee dat trends elkaar onderling kunnen beïnvloeden, elkaar kunnen versterken of juist afzwakken.

De beschrijvingen van de trends zijn tevens niet uitputtend. We hebben niet de pretentie dat dit alle trends zijn en ook niet dat we ze volledig tot in elk detail beschrijven.

Het onderzoek concentreert zich op trends die mogelijk gevolgen hebben voor het publieke belang dat deze beroepsgroepen dienen en de daarmee verbonden toegankelijkheid en kwaliteit van de dienstverlening. Dit zijn de aspecten waar het Ministerie stelselverantwoordelijk voor is. De indicatoren hiervoor beschrijven we hieronder.

Toegankelijkheid

Bij de toegankelijkheid van de dienstverlening kan naar verschillende aspecten worden gekeken. Het kan gaan om (a) het aanbod van dienstverleners of diensten (aantal beroepsbeoefenaren, soort diensten, specialisatie), (b) de vraag naar dienstverlening, (c) de prijs en (d) de bereikbaarheid. In tabel 1.1 staat een aantal indicatoren voor de toegankelijkheid vermeld.

Tabel 1.1 Indicatoren voor toegankelijkheid

Toegankelijkheid	Indicatoren
Aanbod van dienstverlening	Aantal beroepsbeoefenaren
	Soort dienstverlening
	Specialisatie
Vraag naar dienstverlening	Aantal zaken
Betaalbaarheid	Tarieven
Bereikbaarheid	Openingstijden, vindbaarheid dienstverlener

Kwaliteit

De kwaliteit van de dienstverlening kan op verschillende manieren worden ingevuld. In navolging van eerder onderzoek (Plug et al., 2003; Ter Voert et al., 2004) onderscheiden we de volgende drie componenten van kwaliteit:

- integriteit; het naleven van professionele ethische standaarden en algemene ethische standaarden (zoals niet omkopen, stelen of bedriegen);
- juridische deskundigheid, waarmee de inhoudelijke (juridische) vakbekwaamheid van de beroepsbeoefenaar wordt bedoeld; en
- de service van de dienstverlening, hierbij gaat het onder meer om de manier waarop de beroepsbeoefenaar zijn cliënten bejegt, transparant is over de kosten, helder communiceert en de snelheid van handelen.

Tabel 1.2 Indicatoren voor kwaliteit

Kwaliteit	Indicatoren
Integriteit	Kernwaarden, beroepsnormen
Vakinhoudelijk	Specialisatie, opleiding
Service	Transparantie, snelheid, begrijpelijkheid, kantoororganisatie

Literatuuronderzoek

De trends zijn geïnventariseerd aan de hand van een literatuurstudie. Daarbij is via zoekmachines (google en google scholar) gezocht naar wetenschappelijke en niet-wetenschappelijke literatuur (bijvoorbeeld nieuwsbrieven, websites, blogs, ...). Voor de trends in Nederland is gezocht op (combinaties van) trefwoorden: notar*, deurwaarder*, advoca*, trends, toekomst, toegang tot recht, onderzoek, innovatie, scenario's.

Trefwoorden die zijn gebruikt voor buitenlandse literatuur over trends binnen de juridische beroepen zijn (al of niet in combinatie met access to justice, ethics, lawyer*, solicitor*, bailiff*, civil enforcement, notar*): 'future legal services, innovation legal services, disruptive techn*, law innovation, legal analytics, big data, i-ethics, digitization, artificial intelligence, machine learning, data mining, e-lawyering, quality legal services.

Interviews

Vervolgens zijn interviews gehouden met stakeholders. In die gesprekken zijn de gesignaleerde trends voorgelegd en is gevraagd naar eventuele aanvullende trends en de verwachting of deze trends zich zullen voordoen de komende tien jaar.

Vertegenwoordigers van de beroepsorganisaties zijn geïnterviewd omdat binnen die organisaties werkgroepen bestaan die zich met innovatie en de toekomst van het beroep bezighouden. Vertegenwoordigers van het Bureau Financieel Toezicht (BFT) zijn geselecteerd omdat ze zicht hebben op (financiële) ontwikkelingen binnen het notariaat en gerechtsdeurwaarders en de kwaliteit van de dienstverlening. Voor de advocatuur is een gesprek gevoerd met vertegenwoordigers van het dekenberaad en de portefeuille toezicht van de NOvA.

Tevens is gesproken met vertegenwoordigers van rechtsbijstandsverzekeraars en wetenschappers. Een lijst met gesprekspartners is te vinden in bijlage 2.

1.4 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 schetst ontwikkelingen op het gebied van technologie, economie, internationalisering, regelgeving en demografie. Het hoofdstuk sluit af met een schema waarin de mogelijke gevolgen van bepaalde ontwikkelingen voor de toegankelijkheid en kwaliteit van de dienstverlening van professionals worden beschreven.

Hoofdstuk 3, 4 en 5 richten zich achtereenvolgens op de advocatuur, het notariaat en de gerechtsdeurwaarderij. In deze hoofdstukken worden kort de belangrijkste taken van de beroepsbeoefenaren beschreven; recente ontwikkelingen op het gebied van toegankelijkheid en kwaliteit; de belangrijkste aanjagers voor veranderingen en welke betekenis deze in de toekomst kunnen hebben voor rechtzoekenden, de beroepsbeoefenaren zelf en voor het stelsel.

In slothoofdstuk 6 wordt vooral ingegaan op de belangrijkste uitdagingen en aandachtspunten voor het ministerie van VenJ.

2 Maatschappelijke trends

Dit hoofdstuk concentreert zich op ontwikkelingen op het gebied van technologie, economie, internationalisering en regelgeving, omdat deze direct van invloed kunnen zijn op de marktontwikkelingen met betrekking tot juridische dienstverlening. De behoeften en vragen uit de markt, maar ook het aanbod en de kwaliteit van de geleverde diensten kunnen hierdoor veranderen. Deze terreinen worden in de literatuur ook meestal genoemd als de aanjagers voor veranderingen in de juridische dienstverlening (Canadian Bar Association, 2013; Deutscher Anwaltverein, 2013; Susskind, 2013; Susskind & Susskind, 2015; Law Society of England and Wales, 2016). Om een beeld te krijgen van de toekomstige gebruikers van diensten is tevens gekeken naar demografische ontwikkelingen.

Het voorspellen van toekomstige trends is lastig, gezien de vele factoren die de toekomstige markt bepalen. Het begin van die ontwikkelingen zullen we waarschijnlijk aantreffen in de trends, innovaties en veranderingen die zich nu al voordoen. Of bepaalde ontwikkelingen ook daadwerkelijk zullen plaatsvinden, is niet te zeggen. Voor het ontwikkelen van een langetermijnstrategie is het echter ook van belang om mogelijke ontwikkelingen te schetsen.

De technologische ontwikkelingen worden in verschillende rapporten en gesprekken als het meest invloedrijk gezien op de ontwikkelingen in de juridische dienstverlening.

2.1 Technologische ontwikkelingen

De groei van informatietechnologie in termen van geheugencapaciteit, rekenkracht en snelheid, de ontwikkeling van slimme apparaten met steeds meer toepassingsmogelijkheden en het toenemende aantal mensen dat hier gebruik van maakt, leiden tot veranderingen op sociaal, economisch en cultureel gebied:

- Sociaal: via allerlei apparaten zijn mensen (en organisaties) in toenemende mate met elkaar verbonden en delen meningen met elkaar (Susskind, 2013); door interactieve netwerken is een nieuwe sociale structuur ontstaan waarbij burgers en organisaties elkaar kunnen ontmoeten. Deze nieuwe sociale structuur vormt een steeds belangrijker onderdeel van het dagelijks leven.
- Economisch:
 - werkprocessen worden in toenemende mate geautomatiseerd en efficiënter;
 - sommige producten en/of vormen van dienstverlening verdwijnen en worden vervangen door machines;
 - transacties verlopen in toenemende mate via interactieve platforms en zijn minder plaats- en tijdgebonden;
 - er komen nieuwe vormen van dienstverlening en nieuwe aanbieders op de markt met nieuwe businessmodellen (bijvoorbeeld Über en AirB&B);
- Cultureel: steeds meer mensen, vooral de jongste generaties, zijn gewend met de online wereld om te gaan. Dat brengt ook bepaalde verwachtingen en andere normen met zich mee: men wil snelheid en gemak; transparantie; vaste en betaalbare tarieven; en alleen betalen voor die (juridische) diensten die nodig zijn en die men niet zelf kan of wil regelen (CBA, 2013; Granat, 2016; LSEW, 2016).

Susskind en Susskind (2015) verwachten dat de exponentiele groei in informatietechnologie (onder andere verwerkingsvermogen, snelheid, opslagvermogen), en de toename van kundige machines, aanwezige apparaten (zoals smartphones, tablets,

laptops) en verbonden mensen, voor professionals (zoals juristen) tot een fundamentele en onomkeerbare verandering zal leiden in de manier waarop hun kennis (expertise) beschikbaar wordt gesteld. In de volgende paragrafen wordt eerst ingegaan op de belangrijkste veranderingen op het gebied van informatietechnologie (paragraaf 2.1.1: het web 3.0), de veranderende rol van professionals (paragraaf 2.1.2, in het bijzonder juridische professionals), veranderingen in de dienstverlening naar de klant (paragraaf 2.1.3) en veranderingen in bedrijfsprocessen (paragraaf 2.1.4).

2.1.1 Van web 1.0 naar web 3.0

Onze internetsamenleving beweegt zich van een web 1.0 en 2.0 naar een web 3.0 tijdperk (zie tabel 2.1). Web 1.0 was het tijdperk van de websites. Het bestond uit statische informatie waarbij geen ruimte was voor interactie, de communicatielijnging maar één kant op. In 2004 werd de term web 2.0 geïntroduceerd; ook wel het sociale web genoemd. Het nieuwe is dat internetgebruikers zelf informatie kunnen plaatsen op internet. Voorbeelden zijn:

- vergelijkingssites: behalve het uitvoeren van productvergelijkingen kunnen ook reviews worden toegevoegd;
- marktplaatsen: gebruikers plaatsten zelf *content* en onderhandelen met elkaar;
- sociale media: initiatieven als LinkedIn, Facebook, Twitter en Flickr.

Tabel 2.1 Van web 1.0 naar web 3.0

Web 1.0 1996-2004	Web 2.0 2004-2016	Web 3.0 2016+
Informatie web	Sociaal web	Semantisch web
Alleen lezen	Lezen en schrijven	Uitvoerend
Weergave	Participatie en interactie	Begrijpend
Een richting	Twee richtingen	Multi-gebruiker
		Virtuele omgeving
		Internet der Dingen
Statische inhoud	Dynamische inhoud	Gelinkte datasets, artificiële intelligentie, lerend web

Bron: Choudhury (2014), bewerking WODC

Web 3.0 waarin we ons nu bevinden, wordt ook wel het semantische web genoemd. De informatie op het web wordt zo uitgedrukt dat niet alleen mensen, maar ook software er goed mee om kan gaan. Het is een verandering van een periode waarin machines informatie 'lezen' naar een periode waarin machines informatie 'begrijpen'. In het semantisch web worden relaties gelegd tussen woorden en begrippen met elkaar in verband gebracht, in een voor de computer leesbare vorm. Dit gebeurt door aan termen informatie mee te geven. Woorden als 'koopcontract' worden entiteiten waaraan vele beschrijvende eigenschappen zijn gekoppeld. Het systeem (bijvoorbeeld mobiele telefoon) weet dan, onder andere, wat de vigerende wetgeving is (Nederlandse wetten zijn al semantisch ontsloten), want die is op eenzelfde wijze gestructureerd. Over steeds meer aspecten van de samenleving zijn data beschikbaar (*big data*) die kunnen worden geanalyseerd. Gevolg is dat een (zoek-) machine een grotere rol van betekenis krijgt voor de gebruiker en dat resultaten gericht worden en beter aansluiten op de zoekopdracht. Het delen van informatie tussen verschillende applicaties is hierbij van belang. Zo weten profielensites nu al veel over bezoekers, maar delen deze informatie niet. Als deze informatie semantisch wordt opgeslagen en voor iedere webapplicatie beschikbaar zou zijn, ontstaat een compleet ander niveau van informatievoorziening. Een zoekmachine krijgt meer

de rol van persoonlijke assistent en kan op basis van gedeelde informatie en persoonlijk zoeken zeer gerichte resultaten tonen. De verwachting is dat in de toekomst een zoekmachine vragen kan beantwoorden zoals 'welke opties zijn er voor mij voor een testament?'. Er wordt dan automatisch op maat gezocht en gekozen, omdat al bekend is dat de betreffende persoon een huis heeft, hoe oud hij is, welke relaties hij heeft et cetera.

In het web 3.0 zijn op termijn steeds meer apparaten (zoals alledaagse apparaten met sensoren, connected cars, wearables, smart homes, smartphones, tv's, laptops) verbonden met het netwerk en wisselen gegevens uit (het internet der dingen). Apparaten (objecten) kunnen communiceren met het internet, of met elkaar. Ze kunnen gebruikmaken van internetdata en -services, en dan hun eigenschappen veranderen (bijvoorbeeld van stilstaand naar rijdend). Een smartphone is bijvoorbeeld continu met internet verbonden en beschikt over meerdere sensoren (beweging, geluid, beeld en positie) waarmee hij informatie uit zijn eigen omgeving kan halen. Door informatie van verschillende apparaten te combineren kunnen nieuwe verbanden gehaald worden die iets zeggen over ontwikkelingen in de omgeving van die apparaten. Uit een 'zwerm' van apparaten kan nieuwe kennis gehaald worden.¹

2.1.2 De rol van juridische beroepsbeoefenaars verandert

De verwachting is dat in het web 3.0 tijdperk de rol van professionele dienstverleners, zoals advocaten en juridisch adviseurs, fundamenteel zal veranderen. Er start een periode waarin kennis van specialisten op een geheel andere manier met de samenleving wordt gedeeld. Over de snelheid waarmee veranderingen zich zullen voltrekken, verschillen de meningen van experts (Susskind et al., 2015). Nieuwe technologieën zullen de rol van juristen of andere *trusted third parties* (banken, accountants) gaan veranderen en kunnen bepaalde werkzaamheden overbodig maken. Hierbij wordt onder andere bedoeld op blockchain technologie (zie box 2.1) en super computers als ROSS (zie box 2.2). De meningen zijn verdeeld over de mate waarin bepaalde werkzaamheden van juristen op termijn kunnen worden vervangen door machines (zie bijvoorbeeld Frey & Osborne, 2013; McGinnis & Pierce, 2014; Chui, et al., 2015; Susskind & Susskind, 2015; Remus & Levy, 2015).

Internet geeft makkelijk toegang tot grote hoeveelheden informatie, maar die informatie is vaak niet te overzien voor de niet-specialist. Er is te veel informatie. Volgens Susskind et al. (2015) bevinden we ons in een lange overgangsfase. Gedurende deze overgangsfase zullen traditionele professies nodig zijn als intermediair tussen leek en informatie. Maar op den duur zullen nieuwe technologieën helpen bij de interpretatie, en dan zullen traditionele professionals niet langer de dominante intermediair zijn. Er komen manieren om uit al die informatie het goede/relevante te halen. Steeds kundiger systemen zullen op maat problemen oplossen en advies geven. De rol van (juridische) professionals als tussenpersonen wordt langzamerhand anders; een proces dat *disintermediation* wordt genoemd. Volgens Susskind et al. zullen de meesten vervangen worden door minder deskundige mensen (de-professionalisering) en deskundige machines. Voor gebruikers zal de expertise meer toegankelijk, transparant en betaalbaar zijn. Voor professionele dienstverleners zullen nieuwe mogelijkheden opkomen, zoals bijvoorbeeld het bouwen van expertsystemen.

¹ Wikipedia; www.wisdomofthecrowd.nl

Box 2.1 Blockchain

Grootboeken liggen ten grondslag aan veel van de infrastructuur waarop we dagelijks vertrouwen en zijn niets anders dan lijsten waarin alle gegevensmutaties onder elkaar worden bijgehouden (bijvoorbeeld het Kadaster, financiële gegevens bij banken). Een blockchain is een openbaar, digitaal en decentraal grootboek. Open en decentraal wil zeggen dat er niet één instantie of bedrijf eigenaar is, maar dat het een open netwerk is waaraan iedereen die dat wil kan deelnemen.

Het grootboek van de blockchain is voor te stellen als een lijst zoals in een spreadsheet. Een excelsheet die is gedeeld met iedereen ter wereld. Een lijst met gegevens waarbij iedereen die meedoet een exacte kopie van die lijst krijgt en kan zien wat er in staat. Wanneer een wijziging in de spreadsheet wordt gemaakt, dan wordt deze aanpassing direct overgenomen op alle andere kopietjes van de lijst. Het resultaat is dat iedereen altijd naar dezelfde lijst met gegevens kijkt, overal ter wereld. Er is echter één eigenschap die blockchain uniek maakt. En dat is dat aan een blockchain alleen nieuwe regels toegevoegd kunnen worden aan de onderkant van de lijst, die automatisch met iedereen worden gedeeld. Het is niet mogelijk om een wijziging door te voeren in eerder toegevoegde regels. De cryptografische software zorgt hier voor. Omdat iedereen een exacte kopie heeft van dit grootboek, is het lastig om in de boeken te rommelen, want dat zou dan meteen in alle computers wereldwijd moeten gebeuren. Dit geheel maakt het mogelijk om digitaal waarde over te dragen zonder de tussenkomst van trusted third parties. Zo verzekeren miljoenen kopieën van het grootboek bij het overmaken van bitcoins dat de bitcoins die worden overmaakt aantoonbaar in bezit zijn van die persoon, omdat die bitcoins afkomstig moeten zijn van een eerder geverifieerde regel uit het grootboek.

De transactie-eenheden die worden vastgelegd, kunnen een monetaire waarde hebben, maar zijn ook op talloze andere manieren te programmeren. Blockchain kan ook ingezet worden voor notariële aktes, kredietaanvragen, hypotheeken, identificatie, patenten, valutahandel, derivaten, verzekeringen, de mogelijkheden zijn eindeloos. Tevens kunnen met dit systeem

in contracten voorwaarden worden geprogrammeerd waarbij, als ze zijn vervuld, automatisch de afgesproken gevolgen (bijvoorbeeld een betaling) in werking treden. Deze toepassingen kunnen het werk van trusted third parties een stuk eenvoudiger maken. Voor banken, accountants, notarissen en overheden is het veel efficiënter werken met een gedeeld grootboek dat van zichzelf betrouwbaar is. De andere kant van die medaille is dat we diezelfde derde partijen in mindere mate, en in bepaalde gevallen zelfs helemaal niet meer nodig zouden hebben.

Bron: www.watisblockchain.nl/wat_is_blockchain.php; www.intermediair.nl/carriere/een-baan-vinden/beroepen-functies/De-banenkil-der-die-blockchain-heet

Box 2.2 ROSS

ROSS is an artificially intelligent attorney to help you power through legal research. ROSS improves upon existing alternatives by actually understanding your questions in natural sentences like – ‘Can a bankrupt company still conduct business?’

ROSS then provides you an instant answer with citations and suggests highly topical readings from a variety of content sources.

ROSS is built upon Watson, IBM's cognitive computer. Almost all of the legal information that you rely on is unstructured data – it is in the form of text, and not neatly situated in the rows and columns of a database. Watson is able to mine facts and conclusions from over a billion of these text documents a second. Meanwhile, existing solutions rely on search technologies that simply find keywords.

So what can ROSS do?

- Provide you a highly relevant answer, not 1000s of results, to your question posed in natural language, not keywords.
- Monitor the law for changes that can positively/negatively affect your case, instead of flooding you with legal news.
- Learn the more you and other lawyers use it.
- Offer a simple, consistent experience across all your devices and form factors.

Bron: www.rossintelligence.com/lawyers/

Er zijn volgens Frey en Osborne (2013)² drie soorten werk die vooralsnog niet gemakkelijk overgenomen kunnen worden door robots: werk dat creativiteit vergt, werk gericht op nieuwe ideeën verzinnen en werk met veel sociale interactie. De overname van het werk door robots hangt af van de mate waarin de taken die bij een beroep horen, geautomatiseerd kunnen worden. Gekeken wordt dan naar de mate waarin taken ‘routiniseerbaar’ en dus codificeerbaar zijn voor overname door machines. Welke taken van hoger opgeleiden routiniseerbaar worden, is onder andere afhankelijk van de ontwikkeling van de ‘slimheid’ van machines. De Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid (WRR; Went, et al., 2015) concludeert dat in de toekomst verscheidene taken van mensen door robotica worden overgenomen, maar dat de focus volgens de meeste deskundigen voorlopig vooral ligt op complementariteit. Menselijke arbeid wordt meestal niet helemaal vervangen door nieuwe toepassingen van informatietechnologie en robotica, maar daardoor aangevuld, en de belangrijke beslissingen en oordelen worden nog steeds aan mensen overgelaten. Vooral het begrijpen van zaken in de context, sense making, duiding en het snappen van relevantie zijn voor robots een probleem. Ook het nabootsen van menselijke beweging, sensatie en emotie is nog zeer ver verwijderd (Dignum et al., 2016). Door de samenwerking tussen computer en mens wordt het mogelijk sommige taken veel beter uit te voeren dan wanneer alleen een mens óf alleen een computer eraan zou werken. Bij een dergelijk hybride systeem worden menselijke intuïtie en creativiteit gekoppeld aan de rekenkracht en consistentie van computers (Reijers, 2015).³

Ook Susskind et al. (2015) gaan er vanuit dat machines en toekomstige professionals zullen samenwerken als partners. Door samen te werken, zullen mensen en machines beter presteren dan professionals die niet geassisteerd worden. Zij gaan er echter vanuit dat sommige systemen snel beter werk zullen afleveren dan wat nu

² Deloitte (2014) heeft de analyses van Frey en Osborne op de Nederlandse arbeidsmarkt toegepast.

³ Reijers duidt vooral op het belang van een goed samenwerkingsproces tussen mens en computer. Bijvoorbeeld om te zorgen dat de niet-standaardzaken waar de computer niet mee overweg kan, niet buiten de boot vallen.

door mensen wordt gedaan en op den duur zullen machines professionals vervangen. Professions, of elementen ervan, zouden moeten overleven omdat zij waarden en voordelen brengen die geen systeem of hulpprogramma kan brengen. Susskind et al. gaan er vanuit dat op de langere termijn traditionele professies waarschijnlijk grotendeels vervangen zullen worden door geavanceerde systemen, of door minder dure dienstverleners die ondersteund worden door technologie of standaardprocessen, of door leken die gewapend zijn met online zelf-hulpprogramma's.

McGinnis en Pierce (2014) voorspellen dat er vijf gebieden zijn waarop *machine intelligence* behoorlijke veranderingen te weeg zal brengen voor juridische dienstverleners: (1) *e-discovery*; (2) *legal search*; (3) *document generation*; (4) *brief and memoranda generation*; en (5) *prediction of case outcomes*. Afhankelijk van hun type praktijk, zullen de gevolgen verschillend uitpakken voor juristen. Doen ze veel gestandaardiseerd werk dat door een machine gedaan kan worden, dan staat hun toekomst onder druk. Maar aangezien de rekenkracht van computers exponentieel stijgt, zouden volgens McGinnis en Pierce in de toekomst ook complexe juridische taken door een computer kunnen worden gedaan.

Ad 1. *E-discovery* betreft het doorzoeken van grote hoeveelheden elektronische data voor een specifiek doel. Aanvankelijk werd e-discovery gebruikt in het kader van een juridisch onderzoek of een rechtszaak om bewijsmateriaal te vergaren. Tegenwoordig wordt e-discovery ook ingezet voor andere doeleinden. Bijvoorbeeld bij fusies en overnames om de benodigde gegevens boven tafel te krijgen. Of bij *due diligence*-onderzoeken om de juistheid van onder andere financiële, fiscale en juridische gegevens te controleren.⁴ Een stap verder bij het speuren naar digitaal bewijsmateriaal is *computer forensics*. Dit is het doorzoeken van hardware: schijven, computers en randapparatuur. Zo zijn gewiste bestanden vaak (deels) terug te vinden. Het vakgebied van e-discovery is volop in ontwikkeling. De techniek voor opsporing ontwikkelt zich razendsnel en wordt steeds geavanceerder. Aan de andere kant moet ook steeds meer rekening worden gehouden met strenger wordende regelgeving op het gebied van privacy en dataprotectie.²

Ad 2. *Legal search*. McGinnis et al. verwachten dat binnen nu en tien tot vijftien jaar zoekmachines semantisch kunnen zoeken en het gevonden materiaal kunnen evalueren.

Ad 3. *Document generation*. *Machine intelligence* zal volgens McGinnis et al. een revolutionaire verandering teweeg brengen in het gebruik van juridische documenten. Het zal helpen om deze documenten op maat te maken voor individuele situaties (bijvoorbeeld op het gebied van onroerend goed en stichtingen). Binnen tien tot vijftien jaar zal een digitaal systeem de eerste concepten van documenten genereren die op maat zijn gemaakt, op basis van specifieke feiten en juridische argumenten en waarin tevens is nagegaan wat het effect van het document is in eventuele toekomstige rechtszaken.

Ad 4. *Briefs and memos*. Dit betreft juridische teksten tijdens gerechtelijke procedures of interne kantoorstukken om elkaar op de hoogte te stellen van de stand van zaken in een specifieke casus. McGinnis et al. verwachten dat over vijftien jaar de eerste acceptabele concepten worden geproduceerd.

Ad 5. *Prediction of case outcomes*. Hierbij gaat het om het voorspellen van de waarschijnlijke uitspraak van een rechter met behulp van big data (zie ook Katz, et al., 2014). Meer in het algemeen wordt ervan uitgegaan dat er in de toekomst steeds meer gebruik wordt gemaakt van *Legal analytics*: het gebruik van 'big legal data' voor bedrijfsvoering, marketing en inhoudelijke kennis (zie Lippe & Katz, 2014; McGinnis & Pearce, 2014). Er worden hulpprogramma's ontwikkeld die rechtszoe-

⁴ www.justitia.nl/e-recht/e-discovery.html

kenden helpen keuzes te maken. Ravellaw.com heeft bijvoorbeeld een database waarin alle *US caselaw* is opgeslagen. De website stelt gratis hulpprogramma's beschikbaar om die data te analyseren. Door duizenden (soortgelijke) rechtszaken te analyseren kan een advocaat bepalen hoe streng een bepaalde rechter is, hoe agressief een bepaalde tegenstander is, wat de kans is om te winnen en hoe lang het zal duren. Advocaten kunnen deze informatie delen met de klant om samen tot een plan van aanpak te komen (Lippe & Katz, 2014). Ook in Nederland zien we AI-toepassingen die big data gebruiken om te achterhalen welke advocaten rechtszaken winnen bij welke rechters.⁵

2.1.3 Meer online juridische dienstverlening

Nieuwe technologische en online mogelijkheden en ontwikkelingen kunnen hun weerslag hebben op de manier waarop problemen worden aangepakt.

- In Nederland maakt bijna iedereen gebruik van (breedband) internet en het aantal mensen dat digitale handelingen verricht, zoals online aankopen, internetbankieren, sociale media, neemt toe (ISA, 2016). De meeste Nederlanders hebben geen problemen met de adoptie van nieuwe technologie, mensen kunnen er mee overweg. Bijna iedereen tot 65 jaar is online (CBS statline⁶); daarboven is dat minder (78%), maar die leeftijd schuift in de toekomst op.
- Burgers raadplegen in toenemende mate het internet bij de aanpak van hun problemen (Ter Voert & Klein Haarhuis, 2015). Het aanbod van online juridische producten neemt toe. Dit geldt voor het vinden van informatie, het zoeken van de juiste hulpverlener, hulpmiddelen om zelf contracten op te stellen of brieven te schrijven tot manieren om geschillen op te lossen of te laten beslechten door een derde (zie Ter Voert & Klein Haarhuis, 2015, p. 43-52).⁷
- Er ontwikkelen zich ook steeds meer hulpprogramma's en websites voor specifieke dienstverlening voor burgers. Bijvoorbeeld op het gebied van echtscheiding (Rechtwijzer Uit elkaar), schulden (schuldingo.nl), burenruzies (problemenmet-jeburen.nl), parkeerboetes (ANWB stappenplan), levenseinde (PlannedDeparture.com), vergoeding voor een vertraagde vlucht (flightclaim.com), het indienen van klachten bij gebrekkige dienstverlening (www.resolver.co.uk). Ook voor bedrijven (ondernemers.jurofoon; XS2Justice) ontstaan nieuwe online vormen van dienstverlening.
- De laatste jaren zijn ook steeds meer vormen van online dispute resolution (ODR) ontstaan waarin 'een derde' het geschil beslecht. Zo bieden verschillende marktplaatsen zelf (geautomatiseerde) geschiloplossingsmogelijkheden indien problemen ontstaan bij een transactie.⁸ In Nederland zijn onder andere voor de incassomarkt e-Court en Digitrage ontstaan die een goedkoper alternatief bieden voor de rechtspraak.
- In de Verenigde Staten bieden organisaties als LegalZoom, Rocketlawyer en Nolo online juridische diensten aan door (Clark, 2013):
 - juridische informatie te geven op een wijze die voor leken begrijpelijk is;
 - de mogelijkheid te bieden om een geschikte jurist te vinden;

⁵ Zie: <https://premonition.ai/lawyer-win-rates-arrive-dutch-courts/>; Winkansen van Nederlandse advocaten nu in AI-database. *Advocatenblad*, 21 september 2016.

⁶ Statline.cbs.nl/StatWeb/publication/?VW=T&DM=SLNL&PA=83429NED&LA=NL; geraadpleegd 12 juli 2016.

⁷ Voor een overzicht van enkele Online Dispute Resolution systemen die actief zijn, zie Online Dispute Resolution Advisory Group (2015).

⁸ Zo worden jaarlijks meer dan 60 miljoen conflicten tussen gebruikers van eBay en Paypal over koop en verkoop van goederen en diensten behandeld met geautomatiseerde conflictoplossingsprotocollen van het bedrijf Modria (Verdonschot, 2014).

- bezoekers de gelegenheid te geven vragen te stellen, die door juristen die geregistreerd zijn bij de site worden beantwoord;
- het verkopen van lidmaatschappen die een lid het recht geven op kortingen op juridische dienstverlening als de behoefte zich voordoet;
- het verkopen van formulieren: blanco, of op maat gemaakt voor de klant door interactieve software die klantinformatie gebruikt om het juiste document te vervaardigen.

Rocket Lawyer heeft inmiddels aangekondigd dat het de Europese markt op gaat, waaronder de Nederlandse.⁹

Door dit aanbod aan een gevarieerde mate van dienstverlening en het opknippen van werkzaamheden (*unbundling of legal services*) kunnen cliënten steeds meer zelf doen. Volgens Mosten (2000) kan dit voor rechtzoekenden geld besparen en meer controle geven over het proces en de aanpak van het probleem (*empowerment*). Daarmee vergroot het de toegang tot het recht en levert het meer tevreden klanten op. Door bovenstaande ontwikkelingen kunnen financiële en andere drempels om toegang tot het recht te krijgen kleiner worden. De kosten-batenafweging wordt anders waardoor bij geschillen die vroeger niet werden aangepakt, vanwege de kosten of de inspanningen die het vereiste, nu wel actie wordt ondernomen. Susskind et al. (2015) benadrukken dat diensten in de toekomst worden aangeboden tegen lagere kosten, betere kwaliteit, en op een handigere manier. Meer mensen kunnen ervan profiteren. Door zelfhelpprogramma's wordt de klant als het ware geprofessionaliseerd. Expertise zal meer toegankelijk, transparant en betaalbaar zijn.

2.1.4 Nieuwe bedrijfsprocessen en -modellen

Ontwikkelingen in de technologie kunnen er toe leiden dat traditionele werkprocessen efficiënter worden of, zoals we al hebben gezien in de vorige paragrafen, dat de rol van juridische dienstverleners anders wordt en sommige vormen van dienstverlening of werkzaamheden verdwijnen. Tevens ontstaan er nieuwe bedrijfsmodellen.

- Technologie heeft de juridische markt geopend voor mededingers van 'buiten' de juridische beroepsgroep en voor nieuwe partnerschappen. Voor toekomstige ontwikkelingen en innovatie is samenwerking nodig tussen verschillende dienstverleners: technische experts die algoritmes maken en deze beschikbaar stellen, juridische professionals en/of gedragsdeskundigen voor inhoudelijke kennis. Een platform zoals Rechtwijzer 2.0 wordt bijvoorbeeld ontwikkeld vanuit een partnerschap tussen een organisatie gespecialiseerd in het ontwikkelen en draaiende houden van IT-platforms, een organisatie met juridische expertise en kennis en een organisatie gespecialiseerd in het ontwerpen van probleemoplossende geschilbeslechtsprocedures. Dit zorgt ervoor dat ieder zich op het eigen terrein kan richten. Dus een organisatie die is opgebouwd uit juristen hoeft zich niet met programmeren en het draaiende houden van servers bezig te houden. En een IT-bedrijf hoeft niet de behoeften van burgers met een juridisch probleem te onderzoeken en doorgronden (Verdonschot, 2014, p. 98).
- Samenwerking en informatie-uitwisseling met andere disciplines wordt ook belangrijk om een holistische aanpak van een bepaalde problematiek of opdracht te bevorderen. Specialisten gaan zich verbinden rondom een gezamenlijk doelstelling en wisselen informatie uit.

⁹ www.mr-online.nl/juridisch-nieuws/31745-rocket-lawyer-wil-nederland-veroveren; www.thelawyer.com/issues/online-september-2016/rocket-lawyer-targets-europe-els-deal/

- Er zullen virtuele kantoren ontstaan. Door de ontwikkeling van mobiele apparaten, software, video-verbindingen zoals Skype en veilige webverbindingen, zijn professionals in staat om 'virtueel te werken'.
- Werkzaamheden worden ontleend in verschillende onderdelen die al dan niet zelf, door machines of door andere bedrijven worden gedaan (Susskind et al., 2015). Kantoren maken in toenemende mate gebruik van *Legal Process Outsourcing* (LPO). Om kosten te drukken worden sommige juridische diensten uitbesteed aan andere goedkope partijen (bijvoorbeeld in India; of een bedrijf met paralegals). Belangrijke thema's daarbij zijn de kwaliteit van de service die dergelijke partijen leveren en de garanties die ze kunnen geven voor veilige dataopslag en geheimhouding (Groth, 2014).
- Er wordt meer gebruikgemaakt van freelance teams: niet meer alle kennis hoeft bij een kantoor aanwezig te zijn, of indien nodig worden ad hoc teams samengesteld met de juiste expertise (Vail, 2010).
- Klanten worden anders geworven: bijvoorbeeld via online platforms (zie box 2.3) of via sociale media zoals LinkedIn, Facebook, twitter en YouTube.

Box 2.3 Platform business-model

In de VS stelt Avvo juristen in staat om juridische diensten via hun platform direct aan klanten te leveren. Klanten kunnen telefonisch juridisch advies krijgen, voor een vast bedrag per telefoongesprek. Ook heeft Avvo een 'rechtswinkel' gelanceerd die veel juridische diensten voor een vaste prijs aanbiedt, van het bekijken van juridische documenten tot het regelen van scheidingen. De rekening wordt aan de jurist doorgegeven via het Avvo-platform en Avvo brengt de jurist marketingkosten in rekening voor het verbinden van het kantoor aan de klant. Avvo ontwikkelt zich als een 'platform business model' zoals UBER, Airbnb, en eBay: 'een platform is een plug-and-play business model dat meerdere deelnemers (producenten en consumenten) de mogelijkheid geeft aan te sluiten, te wisselwerken en waarde te ontwikkelen en uit te wisselen'. Een platform neemt geen deel aan transacties of interacties met zijn klanten. Dit verschilt van het traditionele model, waarin kantoren direct met klanten (onder)handelen, en diensten van kantoor naar klant gaan. In het Avvo-model hebben juristen direct met hun klanten te maken, maar het contact, inclusief het betalen van rekeningen, wordt vergemakkelijkt door de platformtechnologie.

Bron: www.lawsitesblog.com/2014/10/new-avvo-demand-fixed-fee-legal-advice.html

2.2 Internationalisering en globalisering

- Handel, reizen en migratie, communicatie en criminaliteit (zoals illegale handel, mensenhandel, cybercrime) vindt meer over nationale grenzen heen plaats. Bedrijven opereren steeds meer op de internationale markt. Ook buitenlandse investeerders uit China, Rusland en India zijn in toenemende mate actief. Bedrijven hebben daardoor meer behoefte aan advies en kennis over internationaal opereren en verschillende jurisdicties (CBA, 2013). Maar ook bij burgers is er, door de toename van migratie, gemengde huwelijken en grensoverschrijdende aankopen, een groeiende behoefte aan expertise en geschillenbeslechtingsystemen waarbij regels uit verschillende stelsels – nationaal of internationaal – een rol spelen.
- Bestuurs-, privaatrechtelijke en strafrechtelijke betrekkingen worden steeds internationaler. Om zowel de positieve (zoals internationale handel of internationale familiebetrekkingen) als negatieve kanten (grensoverschrijdende criminaliteit en geschil-

len, terrorisme) van globalisering aan te pakken, zal er steeds meer internationale samenwerking en afstemming nodig zijn.

2.3 Economische ontwikkelingen

De vraag naar juridische dienstverlening is voor een belangrijk deel verbonden met economische ontwikkelingen. De economische crisis heeft bijvoorbeeld voor meer werk gezorgd voor advocaten die werkzaam zijn op het gebied van faillissement en ontslag, maar voor minder werk voor dienstverleners op het gebied van ondernemingsrecht. De vraag naar notarisdiensten is sterk afgenomen tussen 2008 en 2014 door de crisis op de huizenmarkt. Gerechtsdeurwaarders hebben door de crisis in toenemende mate te maken met mensen die hun schulden niet kunnen betalen. Maar door economische ontwikkelingen kunnen ook nieuwe markten ontstaan met nieuwe behoeften aan dienstverlening. Hoe de economie zich op deze gebieden in de toekomst zal ontwikkelen is onduidelijk.

- Al genoemd is de verwachte toename van internationale economische transacties. Nog onduidelijk is of nieuwe manieren van betalen (bijvoorbeeld via bitcoins of andere blockchaintechnologie en FinTech ontwikkelingen) doorgang zullen vinden en welke gevolgen dit zal hebben.
- Het economische systeem is in toenemende mate afhankelijk van IT en daarom kwetsbaar voor storingen (virussen, cyberterrorisme, criminaliteit) van digitale systemen (Scheerder, et al., 2014).
- De schuldenproblematiek is de afgelopen tien jaar sterk toegenomen (Madern, 2014). Hoe dit zich in de toekomst zal ontwikkelen is onduidelijk. Door de recessie is de langdurige armoede de afgelopen jaren gegroeid. Het is onzeker of dit terug zal lopen nu de economie weer aantrekt (Wildeboer Schut & Hoff, 2016). Ouderen en niet-westerse migranten met minderjarige kinderen hebben een bovengemiddelde kans op langdurige armoede. Bij 'nieuwe armen' is de kans dat er een eind komt aan hun armoede sterk gedaald. Na het eerste jaar stroomt 60% uit, na het tweede armoedejaar is dit minder dan 20%. Van degenen die uitstromen, is bijna 20% een jaar later weer tot armoede vervallen (Wildeboer Schut & Hoff, 2016).
- Al eerder is genoemd dat als gevolg van technologische ontwikkelingen werkprocessen in toenemende mate efficiënter kunnen worden; sommige producten, beroepen en/of vormen van dienstverlening mogelijk verdwijnen en nieuwe ontstaan; dienstverleners meer gaan samenwerken met slimme machines; transacties in toenemende mate via interactieve platforms verlopen en minder plaats- en tijdgebonden zijn; er nieuwe vormen van dienstverlening en nieuwe aanbieders op de markt met nieuwe businessmodellen verschijnen.

2.4 Demografische trends

De samenstelling van de bevolking kan leiden tot een andere behoefte aan dienstverlening of veranderingen in het aanbod van dienstverleners.

- De bevolking vergrijsst en ouderen worden ouder (CBS statline). Dit kan een behoefte aan andere juridische dienstverlening met zich meebrengen (zoals toename bewindvoering, wilsverklaringen, dienstverlening in verband met zorgbehoeften) maar ook minder aanbod van professionals. Zo heeft het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK, 2013) berekend dat de overheid, door vergrijzing (groot cohort ouderen dat uittreedt) en ontgroening (te weinig mensen die erbij komen), over tien tot vijftien jaar 40% minder ambtena-

ren zal hebben. Het zal normaler worden dat mensen dingen zelf doen (met behulp van onder andere digitale middelen); de urgentie daartoe wordt groter omdat er minder professionals zijn.

- Er is een groeiende kloof tussen arm-rijk en laag-hoogopgeleiden, terwijl de middenklasse verdwijnt (Scheerder, et al., 2014). De opkomst van ICT vanaf de jaren tachtig heeft geleid tot een toename van loonongelijkheid tussen hoog- en laagopgeleiden en recentelijk tot een daling van de werkgelegenheid en druk op de lonen van middelbaar opgeleiden (Van den Berge & Ter Weel, 2015; Kremer et al., 2014). Hoe de inkomens zich in de toekomst zullen ontwikkelen is niet te voorzien. Van Est en Kool (2015) zijn van mening dat door een brede toepassing van nieuwe technologieën er een reële kans bestaat dat de ongelijkheid in de toekomst toeneemt. Een groeiende ongelijkheid in de samenleving leidt volgens Wilkinson (2005) tot minder sociale cohesie, meer geweld, minder onderling vertrouwen en minder sociaal kapitaal. Hoe groter de kloof in de samenleving, hoe groter de problemen in de onderklasse worden.
- De groeiende ongelijkheid in de samenleving en de groei van het aantal migranten die de Nederlandse taal niet machtig zijn, vormen een aandachtspunt voor de toenemende digitale dienstverlening; dit zijn groepen die die dienstverlening mogelijk hard nodig hebben, maar niet de (taal)vaardigheden hebben om er gebruik van te maken. In Nederland zijn 1,3 miljoen volwassenen laaggeletterd. Zij hebben moeite met lezen en schrijven. Ongeveer 250.000 mensen in Nederland zijn analfabeet en kunnen dus helemaal niet lezen of schrijven.¹⁰ Omdat informatie op internet grotendeels bestaat uit tekstuele informatie, is functionele taalvaardigheid – de vaardigheid om informatie te kunnen lezen, begrijpen en gebruiken – een belangrijke voorwaarde voor de ontwikkeling van digitale vaardigheden.
- De vraag naar juridische dienstverlening in ons land wordt complexer door de toename van burgers die afkomstig zijn uit andere juridische stelsels, de toename van gemengde en samengestelde gezinnen en complexe samenlevingsvormen.

2.5 Regulering juridische dienstverlening

Sinds de paarse kabinetten is de marktwerking binnen de juridische beroepen gestimuleerd. Voor het notariaat en de gerechtsdeurwaarders moesten respectievelijk de nieuwe Wet op het notarisambt (Wna) in 1999 en de Gerechtsdeurwaarderswet (GDW) in 2001 hiertoe een impuls geven. Voor advocaten is onder andere het domeinmonopolie in 1999 en 2011 ingeperkt. Ook vanuit de Europese Unie en mededingingsautoriteiten is er een kritische blik op mededingingsbeperkende regulering (zie ook box 1.1). Binnen de EU is bepaald dat lidstaten actief de eisen aan gereguleerde beroepen screenen, evalueren en moderniseren. Modernisering van beroepseisen kan de toetredingsdrempels verlagen, de werking van de arbeidsmarkt verbeteren en de mobiliteit tussen lidstaten bevorderen.¹¹ Het kabinet heeft hierop in 2015 een 'nationaal actieplan gereguleerde beroepen'¹² gepresenteerd waarin de criteria zijn weergegeven waarmee bepaald kan worden in welke gevallen nieuwe beroepsreglementering proportioneel is.

¹⁰ www.lezenenschrijven.nl/feiten/onderzoekrapporten/; geraadpleegd maart 2016.

¹¹ Richtlijn 2013/55/EU van het Europees parlement en de Raad van 20 november 2013 tot wijziging van Richtlijn 2005/36/EG betreffende de erkenning van beroepskwalificaties.

¹² Kamerbrief, 23 maart 2015, aanbieding Nationaal actieplan gereguleerde beroepen. www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2015/03/23/aanbieding-nationaal-actieplan-gereguleerde-beroepen

Voor toekomstige regulering is het van belang hoe de rol van de beroepsgroepen zich ontwikkelt. Basisvraag daarbij is wat de toegevoegde waarde wordt van hun dienstverlening en in hoeverre die toegevoegde waarde niet aan de werking van de markt kan worden overgelaten. Tevens neemt de rol van niet-gereguleerde dienstverleners en technologie (big data en algoritmes) toe in de juridische dienstverlening. Er bestaan verschillende visies.

- Om innovatie te bevorderen en toegang tot recht uit te breiden, pleiten sommigen voor een overgang van een regulering van beroepsbeoefenaren naar een regulering van diensten. In plaats van het geheel aan regels dat bepaalde beroepsbeoefenaren reguleert, wordt gesuggereerd een bredere wet voor juridische dienstverlening te maken ('law of legal services') waardoor tevens juridisch gerelateerde hulp door niet-gereguleerde dienstverleners wordt geregeld. De groep niet-gereguleerde dienstverleners speelt een steeds grotere rol in het verlenen van juridische en daaraan gerelateerde hulp, bijvoorbeeld bij *automated document assembly services*, expertsystemen, *e-discovery*, en *legal process outsourcing* (Perlman, 2015).
- In de toekomst moet het probleem van de klant centraal staan, niet de indeling van beroepen (Susskind, et al., 2015). Dienstverlening moet de belangen en het probleem volgen, en minder de disciplinaire grenzen. De alledaagse problemen waar mensen mee zitten, vergen vaak de inzet van verschillende professionals: een multidisciplinaire, holistische aanpak. Susskind, et al. (2015) verwachten dat de traditionele professies worden ontmanteld, waarbij de meeste professionals vervangen zullen worden door minder ervaren/deskundige dienstverleners en hoogwaardige systemen. Er zullen nieuwe rollen opkomen, maar die worden misschien te zijner tijd ook overgenomen door machines. De auteurs voorspellen dat in de post-professionele maatschappij praktische expertise online beschikbaar zal zijn. Zij pleiten ervoor om huidige en toekomstige poortwachters weg te halen en mensen zo veel mogelijk toegang te geven tot de collectieve kennis en ervaring. Bij die mogelijkheden moet wel naar de balans tussen verschillende waarden worden gekeken: de bedreiging van bepaalde publieke belangen versus het laagdrempelig beschikbaar stellen van kennis. Zij zien twee uitersten met daartussen hybride vormen. Het ene uiterste is een maatschappij waarin praktische expertise een gedeelde online bron is, vrij beschikbaar en onderhouden door het collectief. Het andere uiterste is een samenleving waarin kennis en ervaring online beschikbaar is, maar waarvan eigendom en beheer in handen is van leveranciers (nieuwe poortwachters). Gebruikers zullen in deze route moeten betalen voor toegang tot deze expertise. Weinig voorstanders van een meer open markt zijn voor een geheel vrije ongereguleerde markt. Ze pleiten voor meer proportionele regelgeving, waarbij alleen op bepaalde dienstverlening exclusiviteit wordt gegeven als het duidelijk in het belang van de gebruiker is; dus dienstverlening ongereguleerd laten daar waar het gezond verstand dat toelaat. Fundamentele vragen voor toekomstige regulering zijn daarbij: a) zijn er beslissingen die niet aan technologie/machines overgelaten moeten worden; en b) wie heeft eigendom en beheer over de praktische expertise in een technologie gebaseerde Internet-maatschappij?
- Volgens Mayer Schönberger en Cukier (2013) zullen in het big-datatijdperk nieuwe onpartijdige, betrouwbare en vakkundige controleurs nodig zijn. Deze zullen de nauwkeurigheid en betrouwbaarheid van big-datavoorspellingen moeten beoordelen wanneer de overheid daarom vraagt. Huidige computer codes om voorspellingen te doen, kunnen worden geopend en geïnspecteerd, en de mensen die die codes kunnen interpreteren, kunnen de herkomst van de beslissingen van de computer traceren en doorgronden, hoe complex die ook zijn. Bij big-data-analyse zal die traceerbaarheid veel lastiger worden. De basis van de voorspellingen van een algoritme zal voor de meeste mensen te ingewikkeld zijn om te

ontrafelen. Big data werkt op een schaal die ons gewone begrip te boven gaat. Het is voor een mens onmogelijk om de exacte redenen te traceren waarom een programma bepaalde keuzes maakt, omdat die beslissing is gebaseerd op gigantische hoeveelheden gegevens en enorme statistische berekeningen. Big-datavoorstellingen en de algoritmes en gegevensverzameling erachter worden *black boxes* die geen aansprakelijkheid, traceerbaarheid of zekerheid meer bieden. Om dat te voorkomen moeten controle en transparantie verplicht worden en daarvoor zullen nieuwe expertises en nieuwe instanties nodig zijn (Mayer Schönberger & Cukier, 2013). De auteurs noemen deze nieuwe specialisten 'algoritmisten'. Deze kunnen in twee vormen ontstaan: onafhankelijke controleurs die bedrijven van buitenaf in de gaten houden; en werknemers die dat van binnenuit doen (net zoals bedrijven accountants in dienst hebben, maar hun boeken ook door externe auditors laten controleren). Deze specialisten zullen een rol vervullen met betrekking tot de privacyaspecten van gegevens, het bepalen van aansprakelijkheid en het controleren van algoritmes.

- In de toekomst zullen algoritmen steeds meer vorm geven aan onze werkelijkheid en hun invloed kan ver reiken zonder dat mensen zich daarvan rekenschap geven. Het is daarom van belang om instrumenten en instellingen te creëren die een transparant ontwerp bevorderen van technologische systemen die overeenkomen met onze morele, sociale en rechtstatelijke waarden. De WRR (Van der Sloot, et al. 2016; WRR, 2016) adviseert dat big-datatoepassingen in de toekomst met meer waarborgen moeten worden omkleed. Big-datatoepassingen bieden kansen, maar tegelijkertijd ontstaan er nieuwe risico's voor burgers op het gebied van privacy, discriminatie en vrije meningsuiting. Aan de horizon dreigt (semi-)automatische besluitvorming, waarbij de uitkomsten van data-analyses sturend zijn voor het handelen van organisaties. Big data kan volgens de WRR uitsluitend vruchten afwerpen als de huidige wet- en regelgeving wordt versterkt om fundamentele rechten en vrijheden te waarborgen. Hiertoe moet de aandacht worden verlegd van het reguleren van het verzamelen van data – het zwaartepunt in de huidige juridische kaders – naar de regulering van en het toezicht op de fases van de analyse en het gebruik van big data.

2.6 Ontwikkelingen in relatie tot toegankelijkheid en kwaliteit

In tabel 2.2 beschrijven we kort in hoeverre bepaalde ontwikkelingen die we in de voorgaande paragrafen hebben beschreven, mogelijk gevolgen hebben voor de toegankelijkheid en kwaliteit van de dienstverlening van professionals. Vervolgens beschrijven we welke aandachtspunten hieruit voortvloeien voor de juridische beroepsgroepen.

Tabel 2.2 Samenvattende tabel toegankelijkheidsaspecten

Ontwikkeling	Gevolgen toegankelijkheid
	Aanbod
In het semantische webtijdsperk wordt de klant geprofessionaliseerd door het groeiende aanbod van hulpprogramma's.	<ul style="list-style-type: none"> – Een deel van de (taken van) professionals wordt langzamerhand vervangen door minder deskundige mensen (deprofessionalisering) en deskundige machines. Standaard dienstverlening wordt steeds meer gedaan door hulpprogramma's. Voor complexe dienstverlening die creativiteit en sociale interactie vereist, blijft voorlopig professionele dienstverlening nodig. De rol van de expert gaat meer zitten in het bouwen van betrouwbare, kwalitatief goede systemen, controle en advies. – Nieuwe (ongereguleerde) aanbieders van buiten de traditionele beroepsgroepen dienen zich aan.
	Vraag
Klant doet (eenvoudige) dingen zelf via allerlei hulpprogramma's.	De vraag naar (eenvoudige) dienstverlening door professionals neemt af.
Toename internationale transacties, migratie, complexere regelgeving/ samenlevingsvormen/familierelaties.	Vraag naar specialistische, complexe dienstverlening neemt toe. Behoeft aan hulp bij grensoverschrijdende problemen/vraagstukken waarbij verschillende jurisdicties van belang zijn.
Blijvende/groeiende groep kwetsbaren (laag opgeleid, schulden, digibeet). Groeiende kloof tussen arm-rijk, hoogopgeleid-laagopgeleid.	Blijvende/groeiende vraag naar persoonlijke dienstverlening.
Vergrijzing.	Toenemende vraag naar specifieke dienstverlening zoals bewindvoering, wilsverklaringen, diensten in kader van zorgbehoeftes.
	Betaalbaarheid
Efficiëntere werkprocessen. Meer zelf-help. Minder informatie asymmetrie, kritischer klanten. Meer concurrentie.	Goedkopere dienstverlening en daardoor ook een groter bereik van problemen die rechtzoekenden aanpakken.
Toename internationale transacties, migratie, complexere regelgeving/ samenlevingsvormen/familierelaties.	Mogelijk duurdere dienstverlening door de toenemende vraag naar specialistische diensten.
	Bereikbaarheid
Het semantische web. Marktplaatsen voor dienstverlening. Groeiend aanbod digitale hulpprogramma's. Deprofessionalisering.	Informatie en hulpprogramma's 24/7 bereikbaar. Betere vindbaarheid dienstverlener op basis van kwaliteitskenmerken en online platforms.

Tabel 2.3 Samenvattende tabel kwaliteitsaspecten

Ontwikkeling	Gevolgen/uitdagingen voor kwaliteit
	(Beroeps)ethische normen
<ul style="list-style-type: none"> – Rol van de beroepsbeoefenaar verandert, en wordt deels vervangen door hulpprogramma's in combinatie met (minder) deskundige dienstverleners. – Toename afhankelijkheid van software ontwikkelaars, <i>legal technologists</i>, <i>lawtech</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> – Ontwikkeling nieuwe ethische normen. – Wat wordt de toegevoegde waarde van de dienstverlening van professionals (bouwer expertsystemen, doorslaggevend advies, beslisser, controleur). – Welke risico's zijn er voor het publiek belang, rechtstatelijke waarden.
<ul style="list-style-type: none"> – Nieuwe bedrijfsmodellen, virtuele kantoren, samenwerking met andere disciplines, toename grensoverschrijdend samenwerken, uitbesteden van werkzaamheden, nieuwe manieren van klantenwerving. – Nieuwe (ongereguleerde) aanbieders. – Toename gebruik <i>cloud</i>, internet, software, gebruikersprofielen/big data analyse. 	<ul style="list-style-type: none"> – Kan conflicteren met huidige beroepsnormen. – Risico's voor publiek belang, rechtstatelijke waarden, privacy, aansprakelijkheid. – Toenemende aandacht nodig voor cybersecurity (veilige dataopslag, geheimhouding, privacy). – Toezicht op en borging ethische aspecten wordt complexer en staat voor nieuwe vraagstukken.
	Vakinhoudelijk
<ul style="list-style-type: none"> – Het semantische web. – <i>Legal analytics</i>, big-data-analyse. – Groeiend aanbod informatie op maat en digitale hulpprogramma's. – Veranderende rol professionals. 	<ul style="list-style-type: none"> – Informatie-asymmetrie tussen klant en professional neemt af. – Combinatie professional en deskundige machine kan de inhoudelijke kwaliteit van dienstverlening verhogen. – Welke opleidingseisen horen bij nieuwe rollen van professionals/dienstverleners.
<ul style="list-style-type: none"> – Toename internationale transacties, migratie, complexere regelgeving/samenlevingsvormen/familierelaties. 	<ul style="list-style-type: none"> – Meer specialisatie nodig en kennis van verschillende jurisdicties.
	Service
<ul style="list-style-type: none"> – Het semantische web, gebruik big data. – Aanbod digitale hulpprogramma's. – Aanbod dienstverlening via online marktplaatsen. 	<ul style="list-style-type: none"> – Toename transparantie over voortgang, over prijs-kwaliteitverhouding (minder informatie-asymmetrie) en snellere dienstverlening. – Dienstverlening kan beter worden afgestemd op de behoeften van klanten – Betere vindbaarheid dienstverlener op basis van kwaliteitskenmerken, online platforms. – Kwaliteitsbewaking via online klantbeoordelings-systemen.

Aandachtspunten

- Cruciale processen in de samenleving zijn in toenemende mate afhankelijk van systemen, softwareleveranciers, providers waar de overheid geen invloed meer op heeft. De overheid wordt in de toekomst steeds afhankelijker van private partijen voor de levering van publieke diensten. Deze private partijen worden groter en machtiger en beschikken over specialistische kennis. Het is dan essentieel dat de overheid over voldoende kennis en instrumenten beschikt om de markt voldoende te reguleren en maatschappelijke waarden te borgen (Kreijveld, 2016).
- De betrouwbaarheid, integriteit, validiteit en beschikbaarheid van slimme systemen zijn essentiële succesfactoren. Zaken als cybercrime, uitval van systemen, onveilige dataopslag, privacyschendingen, foutieve algoritmes, en gemanipuleerde gegevens maken slimme systemen kwetsbaar. Ook de veerkracht en

flexibiliteit van slimme systemen is van belang: zijn aanpassingen makkelijk aan te brengen als de omstandigheden wijzigingen?

- Indien juridische dienstverlening in toenemende mate via digitale kanalen verloopt, moet de toegang tot deze diensten voor de laaggeletterden en digibeten in de samenleving voldoende geborgd blijven.
- IT krijgt strategische betekenis en raakt het wezen van de samenleving. Deze ontwikkelingen bieden nieuwe mogelijkheden om de kwaliteit en toegankelijkheid van de dienstverlening te verbeteren, maar brengen ook risico's met zich mee. Hoe kunnen morele, maatschappelijke en rechtstatelijke waarden deel uitmaken van het ontwerpproces van nieuwe, slimme technologie? Hoe kan deze groten-deels onzichtbare technologie zichtbaar en controleerbaar worden gemaakt? Hoe kan de overheid hier greep op krijgen?

3 Advocatuur

Advocaten verdedigen de belangen van cliënten, verlenen rechtsbijstand en waken voor een behoorlijk procesverloop. Het zijn vrije beroepsbeoefenaren – ze oefenen het beroep voor eigen rekening en risico uit – maar ze zijn tevens door wetgeving gereguleerd (Advocatenwet, Wet op de Rechtsbijstand), in combinatie met zelf-regulering door de Nederlandse Orde van Advocaten.

3.1 Taken en publiek belang

Werkzaamheden

De voornaamste werkzaamheden van een advocaat zijn (a) het geven van *juridisch advies* en (b) *het vertegenwoordigen* van cliënten in juridische procedures en conflicten.

De Commissie 'Wat is een advocaat' (2013, p. 59) omschrijft de advocaat als volgt: *'Als academisch geschoolde jurist is een advocaat een bijzondere bemiddelaar tussen de rechtzoekende en de rechter (procederen) en het recht (advies- en transactiepraktijk). Daargelaten dat ten aanzien van een (afnemend) aantal procedures de advocaat een procesmonopolie heeft, kan deze bemiddeling ook worden verricht door anderen, maar het bijzondere van de advocaat is dat hij deze diensten verricht vanuit vijf kernwaarden: partijdigheid, onafhankelijkheid, deskundigheid, vertrouwelijkheid en integriteit, en dat naleving van deze kernwaarden door de inbedding van de advocaat binnen een wettelijk stelsel zo nodig kan worden gecontroleerd en zo nodig kan worden afgedwongen.'*

Publiek belang

Het domeinmonopolie van advocaten beperkt zich tot procesvertegenwoordiging in bepaalde rechtszaken. Het geven van juridisch advies is geen exclusief domein van de advocaat. Het inschakelen van een advocaat is verplicht als procesvertegenwoordiger bij rechtbankzaken in de sector civiel. Voor de sector kanton en bestuursrechtelijke zaken geldt dit niet. In het strafrecht is procesvertegenwoordiging niet verplicht, maar als men hiervoor kiest, moet dat een advocaat zijn.

Het procesmonopolie is gebaseerd op de gedachte dat voor de meer complexe zaken deskundige juridische bijstand nodig is. Kennis en ervaring op het gebied van termijnen, competentievragen, bewijsvoering en processuele incidenten worden als noodzakelijk gezien om goed toegerust als procespartij te kunnen optreden. Bovendien kan een partij zonder deskundige bijstand in het nadeel zijn als de andere partij zich wel door een deskundige laat bijstaan. Deskundige rechtsbijstand door een advocaat in complexe zaken wordt hiermee als een noodzakelijke voorwaarde gezien om een effectieve toegang tot de rechter te waarborgen en recht te doen aan het beginsel van *equality of arms* en *fair trial* in de zin van artikel 6 EVRM (Commissie-Van Delden, 1997; *Kamerstukken II*, 2004/2005, 29 279, nr. 20, p. 3).

Het procesmonopolie van advocaten is de afgelopen decennia verschillende keren ingeperkt. In 1999, in 2002 en in 2011 is de grens verruimd van zaken die door de kantonrechter kunnen worden behandeld en waarvoor vertegenwoordiging door een advocaat dus niet verplicht is. Vóór 1999 lag die grens nog op zaken met een financieel belang tot f 5.000, sinds 2011 ligt die grens op € 25.000. De gedachte hierachter is, onder andere, dat een hoger financieel belang een zaak niet perse complexer hoeft te maken en dus een advocaat niet nodig hoeft te zijn.

Kernwaarden

De kernwaarden¹³ zijn in 2014 in de Advocatenwet vastgelegd (artikel 10a):

- Onafhankelijkheid. Bij het behandelen van een zaak laat de advocaat zich leiden door het belang van zijn cliënt. De advocaat opereert onafhankelijk van de overheid (dus ook politie en justitie). Hierdoor kan de advocaat zijn cliënt in alle eerlijkheid en openheid adviseren.
- Partijdigheid. In juridische geschillen steunt de advocaat zijn cliënt en staat enkel en alleen deze cliënt bij. Het is dus niet mogelijk dat de advocaat ook de tegenpartij bijstaat.
- Deskundigheid. Een advocaat moet beschikken over voldoende kennis en vaardigheden om zijn beroep uit te oefenen en zich jaarlijks bijscholen.
- Integriteit. Een advocaat moet zich ethisch verantwoord gedragen. Volgens de gedragsregels moet hij onder andere een realistisch beeld schetsen van de juridische procedure, de slagingskansen van de zaak en de verwachte kosten.
- Vertrouwelijkheid. Een advocaat is een vertrouwenspersoon. Alles wat besproken wordt, blijft tussen de advocaat en de betreffende cliënt. De advocaat heeft een beroepsgeheim en kan zich beroepen op het verschoningsrecht.

Recente wetswijzigingen

De advocatuur is de laatste decennia sterk veranderd. De diversiteit binnen de beroepsgroep is toegenomen. Was de praktijk tientallen jaren geleden nog vrij uniform – kleine kantoren, een generalistische praktijk, een lokale markt –, tegenwoordig zien we een geheel ander beeld. De omvang van kantoren varieert van klein tot zeer groot, naast generalisten zijn er allerlei (super)specialisten, kantoren bewegen zich op de regionale, nationale en/of internationale markt. Er zijn kantoren die zich vooral richten op particulieren (bijvoorbeeld bij echtscheidingen, gesubsidieerde rechtsbijstand), maar er zijn ook kantoren die zich in eerste instantie richten op ondernemers (bedrijven adviseren bij grote fusies of internationale overnames), waarbij sommige advocaten nooit meer cliënten bijstaan in rechtszaken. Deze veranderingen hebben ertoe geleid dat de rol van de advocaat en diens domeinmonopolie, verschoningsrecht en geheimhoudingsplicht een terugkerend discussiepunt vormen. In 2003 diende Tweede Kamerlid Klaas de Vries een motie in, waarin hij een onderzoek naar de rol en de positie van de advocatuur vraagt. Daarbij moest onder andere aandacht besteed worden aan 'de advocaat toekomende privileges zoals procesmonopolie en verschoningsrecht'. De voormalige Minister van Justitie heeft vervolgens in 2005 de Commissie-Advocatuur ingesteld (*Kamerstukken II*, 2004/2005, 29 279, nr. 20). Aandachtspunten voor de commissie waren onder meer: 'voldoet de advocatuur in haar huidige constellatie nog wel aan de eisen van de samenleving en het rechtsbestel', 'als een advocaat niet meer procedeert, hoe kan hij dan zijn vakmatige bekwaamheden op peil houden en is het dan nog gerechtvaardigd dat hij diverse privileges geniet', en 'past de huidige (50 jaar oude) organisatievorm van de beroepsgroep nog wel bij de werkelijkheid van heden?' De commissie adviseerde onder andere dat aan de geheimhoudingsplicht en het daaraan verbonden verschoningsrecht niet getornd moet worden en dat het toezicht, klacht- en tuchtrecht nader onderzoek vergt (Commissie-Advocatuur, 2006). In verschillende rapporten is vervolgens advies over deze laatste aspecten uitgebracht (Commissie-Huydecoper, 2010; Docters van Leeuwen, 2010; Hoekstra, 2014).

In 2015 is de nieuwe Advocatenwet in werking getreden waarin onder andere de positie van de advocaat is verstevigd en wijzigingen in het toezicht zijn doorgevoerd. De wijzigingen geven onder andere uitvoering aan het kabinetsstandpunt bij

¹³ Zie ook www.advocatenorde.nl/616/consumenten/regels-voor-advocaten

het rapport van de Commissie-Advocatuur (*Kamerstukken II*, 2006/2007, 30 800 VI, nr. 13). Veranderingen zijn onder meer dat de hiervoor genoemde kernwaarden (onafhankelijkheid, partijdigheid, deskundigheid, integriteit en vertrouwelijkheid) in de wet zijn opgenomen en de geheimhoudingsplicht van advocaten wettelijk is verankerd (artikel 11a nieuw). Verder is de deken toezichthouder geworden (artikel 45a nieuw). Hij heeft bevoegdheden uit de algemene wet bestuursrecht en kan overtredingen van normen bestuursrechtelijk handhaven, bijvoorbeeld door een boete op te leggen. Daarnaast is een college van toezicht in het leven geroepen dat controleert hoe de dekens toezicht houden en klachten behandelen (artikel 36a jo. artikel 45i nieuw). Verder zijn ook diverse regels van het klacht- en tuchtrecht gewijzigd. Zware tuchtstraffen worden gepubliceerd in een openbaar register, zodat cliënten kunnen opzoeken of hun advocaat een zware tuchtrechtelijke straf heeft gehad.

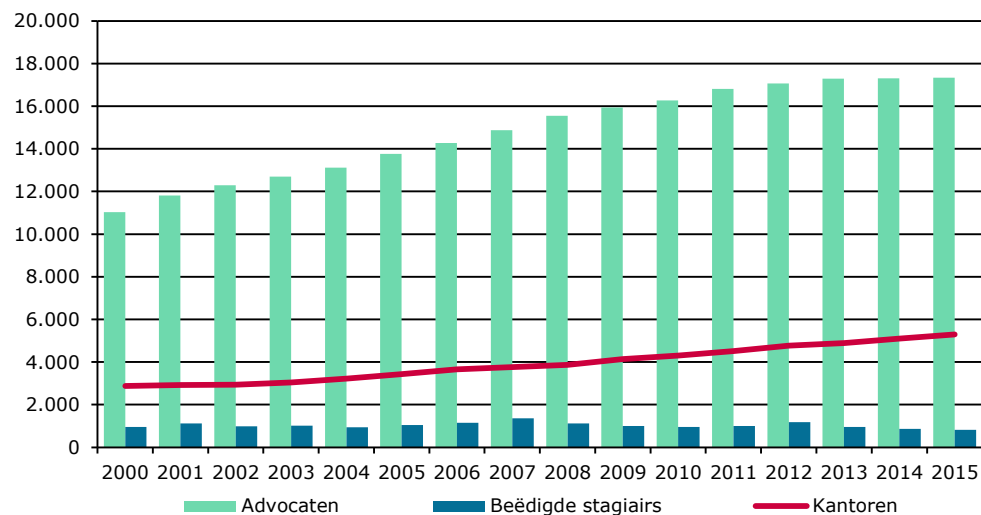
3.2 Huidige trends

3.2.1 Toegankelijkheid

Aanbod

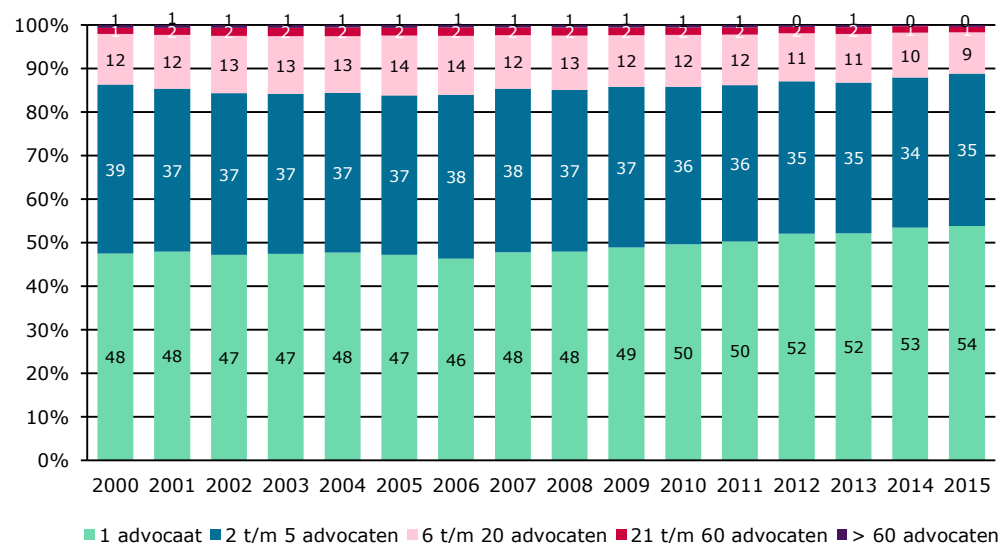
- Het aantal advocaten stijgt al jaren, maar de laatste jaren wel minder hard (zie figuur 3.1). Het aantal beëdigde stagiaires is iets afgenomen. Terwijl de groei van het aantal advocaten de laatste jaren is afgevlakt, neemt het aantal kantoren nog wel toe (zie figuur 3.1). Vooral het percentage advocaten dat een solopraktijk voert, is de afgelopen jaren toegenomen; in 2015 is bij 54% van de kantoren slechts één advocaat werkzaam (zie figuur 3.2). Van alle advocaten heeft 16% een solopraktijk en 13% is werkzaam bij een kantoor met meer dan zestig advocaten.
- De schaalvergroting van de grote kantoren (meer dan zestig advocaten) is gestopt. Vanaf 2008 is het aantal daar werkzame advocaten afgenomen. Tevens zijn gespecialiseerde kleine niche/boetiekkantoren ontstaan. Advocaten die zich op een nichemarkt richten, doen het goed. In de markt verschijnen steeds meer nieuwe, jonge bedrijven die een specifieke juridische dienst sneller, beter en goedkoper aanbieden dan traditionele partijen. Soms komen deze nieuwkomers niet uit de advocatuur, maar bijvoorbeeld uit de ICT. Het gaat meestal om eenvoudige diensten, die makkelijk te standaardiseren zijn (ABN AMRO, 2016).

Figuur 3.1 Aantal advocaten, stagiaires en kantoren



Bron: Nederlandse Orde van Advocaten, jaarverslagen

Figuur 3.2 Aantal advocatenkantoren naar omvang in %



Bron: Nederlandse Orde van Advocaten, jaarverslagen

- De variëteit binnen de beroepsgroep is groot. Dit geldt voor de inhoud van het werk, de vorm van praktijkvoering en de soort cliënten die men bedient. De inhoud en aard van de dienstverlening is zeer divers. Er zijn specialistische en generalistische kantoren en proces-, advies- en gemengde praktijken. De praktijkvoering varieert van eenpersoonskantoren met een lokale functie die veelal voor particulieren werken, tot grote internationaal opererende kantoren die het bedrijfsleven als cliënt hebben. De kantoororganisatie verschilt van eenpersoonskantoren, maatschappen, kostenassociaties tot praktijkvennootschappen.
- Er zijn ondertussen 29 specialisatieverenigingen waarvan individuele advocaten lid kunnen zijn. De wetgeving is de laatste decennia in die mate uitgebreid dat niet één jurist in staat is het hele terrein nog te overzien (Bannier et al., 2005, p. 90). Steeds meer advocaten leggen zich op één of enkele rechtsterreinen toe, waardoor ze gespecialiseerde diensten kunnen leveren. Naast de specialisten zijn

er nog steeds advocaten die een algemene (generalistische) praktijk voeren. Advocaat-generalisten houden zich zelden met het hele vakgebied bezig maar beoefenen wel verschillende onderdelen ervan. Zij bedienen een markt waarbij het niet gaat om diepgravende, specialistische adviezen, maar doorgaans om het oplossen van veel voorkomende dagelijkse problemen (Bannier, et al., 2005).

- In Nederland is het domeinmonopolie van de advocaat beperkt. Er zijn veel alternatieve dienstverleners, zoals rechtsbijstandsverzekeraars, vakbonden, rechtskundige adviseurs, deurwaarders en incassokantoren. Particulieren hebben de afgelopen jaren vooral vaker gebruikgemaakt van rechtsbijstandsverzekeraars (Ter Voert & Klein Haarhuis, 2015). Rechtsbijstandsverzekeraar DAS biedt tegenwoordig ook dienstverlening aan voor niet verzekerde klanten (Flexx). In het bedrijfsleven is er meer concurrentie met accountantskantoren die juridische afdelingen opzetten, maar ook doen bedrijfsjuristen meer zelf en besteden ze minder uit aan advocaten (Dullaert, et al., 2015; Nijboer, 2014).
- Op internet zijn de laatste jaren talloze marktplaatsen verschenen die consumenten en bedrijven in contact brengen met advocaten, zoals Legal Dutch, Legalloyd, de Advocatenwijzer, de Goedkoopste Advocaat en ActieAdvocaat. Via deze marktplaatsen kunnen de advocaten digitaal een offerte aanbieden aan particulieren of bedrijven. De cliënt kiest vervolgens het voorstel dat hem het meest aanspreekt. De mate waarin burgers gebruikmaken van deze diensten lijkt echter nog beperkt. In de periode 2009-2014 heeft niet meer dan 5% van burgers die hulp zochten bij de aanpak van een probleem, die adviseur überhaupt via internet gevonden (Ter Voert & Klein Haarhuis, 2015).
- De eerste doe-het-zelf sites komen op zoals Legalloyd en ICTrecht. Er komen meer online-diensten voor standaardproducten (Zebra Legal, Overeenkomsten.nl, Doe Het Zelf Advocaat, Recht voor de Zaak, We Agree, iContract en Regel Dit) of maatwerk (alimentatiecheck, Rechtwijzer Uitelkaar, Rechtwijzer Ontslag, Mag Ontslag¹⁴). Bepaalde diensten worden overigens niet (alleen) door advocaten aangeboden maar ook door voormalig advocaten of andere juristen.

Vraag naar diensten

- Volgens ABN Amro (2016) is de markt voor advocaatsdiensten nog steeds gunstig. Dit komt volgens hen onder meer doordat de juridisering van de samenleving nog steeds doorzet, nieuwe wet- en regelgeving zoals op arbeidsrechtelijk gebied de behoefte aan juridische hulp stimuleert en het aantal fusies en overnames verder stijgt. Er zijn echter ook factoren die de marktgroei afzwakken zoals de verhoogde toetredingsdrempel voor rechtszaken als gevolg van hogere griffierechten en bezuinigingen op gesubsidieerde rechtsbijstand. Per saldo zien zij echter de markt verder groeien (ABN Amro, 2016).
- Het aantal zaken binnen het domeinmonopolie in de civiele sector is afgenomen: de afgelopen jaren zijn minder rechtbankzaken ingestroomd in de civiele sector. Vanaf 2011, het jaar waarin de competentie van de kantonrechter is verruimd, is de instroom van zaken bij de civiele sectoren van de rechtbanken gedaald. Tussen 2014 en 2015 nam het aantal civiele zaken (niet-kanton) met 3% af.¹⁵
- Voor strafrechtadvocaten is het aantal zaken toegenomen, gezien de groei van het aantal piketten (onder meer door het Saldus-arrest) en toevoegingen op

¹⁴ De tool 'Mag Ontslag?' is een digitale, interactieve beslisboom, waarmee de gebruiker een inschatting van zijn kansen krijgt in een ontslagzaak onder de Wet werk en zekerheid. Bij een kans op succes wordt op maat een bezwaarschrift, verweerschrift en/of brief aan de werkgever gegenereerd (www.magontslag.nl). De tool is ontwikkeld door Arbeidsmarktresearch Universiteit van Amsterdam. Rechtwijzer Ontslag stelt deze tool eveneens beschikbaar.

¹⁵ www.rechtspraak.nl/Hoe-werkt-het-recht/Rechtspraak-in-Nederland/Rechtspraak-in-cijfers/Paginas/default.aspx

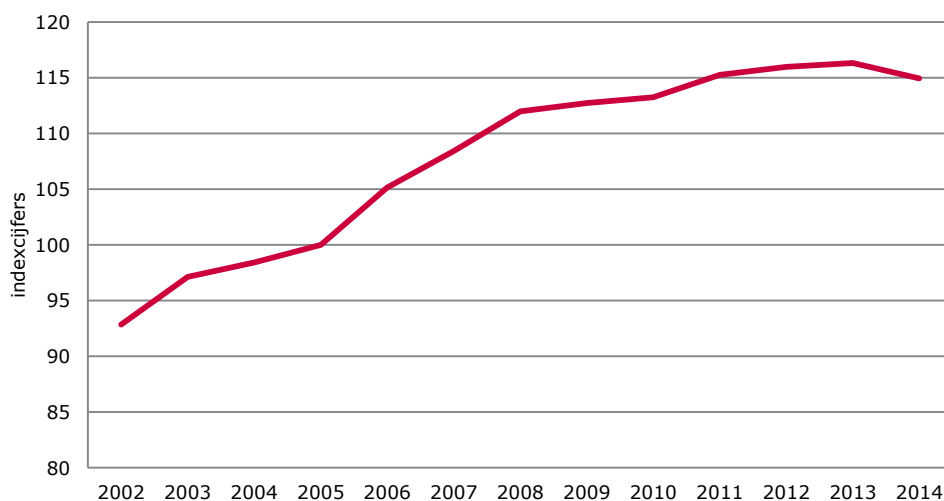
strafrechtelijk gebied. Tevens is het aantal bewerkelijke strafzaken op basis van een toevoeging gestegen. Mogelijke verklaringen voor de toename van extra-urenzaken zijn onder andere de toegenomen complexiteit van misdrijfzaken door onder andere Europese regelgeving over de rechten van verdachten, beleid van het Openbaar Ministerie (OM), de reactie van advocaten daarop en dikkere dossiers door digitalisering (onder andere tapverslagen; Ter Voert, 2015a, 2015b).

Betaalbaarheid

De kosten voor juridische bijstand zijn onder andere afhankelijk van het inkomen en vermogen van particulieren (komt men in aanmerking voor gesubsidieerde rechtsbijstand) en het feit of men een rechtsbijstandsverzekering heeft en de zaak wordt gedekt door de verzekering. Daarbuiten gelden commerciële tarieven.

- De tarieven in de commerciële markt zijn jarenlang gestegen, de laatste jaren echter minder hard en tussen 2013 en 2014 iets gedaald (figuur 3.3). Volgens ABN AMRO (2016) drukt de grotere concurrentie het tarief. Klanten kijken ook kritischer dan voorheen naar de kosten. Voor standaardwerk is men niet meer bereid hoge uurtarieven te betalen, maar voor werk dat voor de klant van toegevoegde waarde is, wel. Daarbij komt dat er steeds meer partijen op de markt komen die zich primair richten op standaarddiensten en met behulp van technologie lage tarieven kunnen bieden. Er ontstaat ook meer prijsdruk bij de complexere diensten door de opkomst van spelers die de overheadkosten zoals personeel en huisvesting zo laag mogelijk houden (ABN AMRO, 2016). Bedrijven zijn meer kostenbewust geworden. Steeds vaker wordt er onderhandeld over de tarieven van advocatenkantoren. Veel bedrijven zijn gaan vragen naar vaste tarieven. Zij willen van de onvoorspelbaarheid af van declarabele uren (Dullaert et al., 2015). Er is meer variatie op uurtje-factuur. De Brauw heeft Alternative Fee Arrangements op haar website geplaatst. Op het terrein van familierecht bieden verschillende kantoren een vaste prijs of verschillende pakketten voor een bepaalde prijs aan voor het behandelen van een echtscheiding op gemeenschappelijk verzoek. Tevens zijn er dienstverleners die particulieren en bedrijven op basis van een lidmaatschap gratis eerste- en tweedelijns telefonisch advies aanbieden (bijvoorbeeld XS2Justice).

Figuur 3.3 Commerciële tarieven advocaten (index 2005=100)*



* Een indexcijfer is een getal in de vorm van een percentage dat de verhouding uitdrukt van een grootte tot een referentiewaarde. In 2014 is het tarief bijvoorbeeld met 15% gestegen ten opzichte van referentiejaar 2005.

Bron: tabel 7.1 WODC en Raad voor de rechtspraak (2014)

- Het inschakelen van een advocaat op basis van gesubsidieerde rechtsbijstand is voor minvermogenden vanaf 2013 duurder geworden. De gemiddelde eigen bijdrage is tussen 2013 en 2014 toegenomen van € 138 naar € 185 (Ter Voert, 2015c). De vergoeding die toegevoegd advocaten van de overheid krijgen, is de afgelopen jaren verlaagd.
- Het aantal rechtsbijstandverzekeringen voor gezinnen is in de periode 2004-2009 gestegen van 1,7 miljoen naar 3,2 miljoen en daarna ongeveer op dit niveau gebleven. Tussen 2004 en 2013 is het aantal gezinnen dat een rechtsbijstandsverzekering heeft, gestegen van 24% naar 42% (Combrink-Kuiters, et al., 2015). Gezien de stijging van het aantal mensen met een gezinspolis, is het niet verwonderlijk dat ook het beroep dat mensen met een probleem doen op een rechtsbijstandsverzekeraar is toegenomen (Ter Voert & Klein Haarhuis, 2015). Wanneer sprake is van een gerechtelijke of administratieve procedure hebben rechtsbijstandsverzekerden de keuze of ze een rechtshulpverlener/advocaat van de verzekeraar nemen of dat ze zelf een advocaat kiezen.¹⁶ De kosten komen voor rekening van de rechtsbijstandsverzekeraar. In 2015 hebben de meeste verzekeraars de vergoeding voor een eigen voorkeursadvocaat ('externe kosten') ingeperkt (Combrink-Kuiters, et al., 2015). Voor de gebruikers zijn de polissen sinds 2013 fors in prijs gestegen door een verhoging van de assurantiebelasting. Tevens is de uitspraak van het Europese Hof met betrekking tot de vrije advocaatkeuze (zie noot 12) voor enkele verzekeraars aanleiding geweest om de premie te verhogen en polisvoorwaarden aan te passen.¹⁷
- Een nieuwe ontwikkeling is de procesfinanciering door derden. Deze derden verplichten zich tegen een in het vooruitzicht gestelde beloning om een eiser in een civiele procedure of arbitrage van financiering te voorzien om de kosten van procederen te dekken. Deze derde partijen zijn veelal professionele, internationaal opererende investeringsmaatschappijen of aan de verzekeringsindustrie gelieerde financieringsmaatschappijen. Deze vorm van procesfinanciering wordt doorgaans aangeduid met de term 'procesfinanciering' of 'Third Party Litigation Funding'. Voor particulieren en het midden- en kleinbedrijf (mkb) kan het de toegang tot het recht vergroten, voor grote commerciële partijen fungeert het als een risico-afwentelingsmechanisme. De overeenkomst tussen de rechtzoekende en de derde partij heeft trekken van no cure no pay (resultaatafhankelijke beloning) en contingency fee (beloning in de vorm van een percentage van de opbrengst van de vordering) (Van Boom & Luiten, 2015).

3.2.2 Kwaliteit

Zoals eerder aangegeven is in 2015 het toezicht op advocaten versterkt door de deken de rol van toezichthouder te geven en een College van Toezicht in te stellen. De NOvA werkt nog aan een systeem van kwaliteitstoetsen. Deze toetsen moeten bevorderen dat een advocaat inzicht in en feedback krijgt op zijn handelen en dit waar nodig kan verbeteren. Het streven is om deze toets in 2017 in te voeren. Elke

¹⁶ Op 7 april 2016 heeft het Europese Hof van Justitie twee uitspraken gedaan met betrekking tot het recht op vrije advocaatkeuze. De uitspraken liggen in het verlengde van het arrest Das/Sneller (Hof van Justitie EU 7 november 2013, C-442/12, CB 2013-188), waarin het Hof oordeelde dat een rechtsbijstandsverzekeraar zijn verzekerde in iedere gerechtelijke procedure – ook wanneer geen sprake is van verplichte procesvertegenwoordiging – vrije advocaatkeuze moet bieden. In deze nieuwe arresten bepaalt het Hof dat dit ook geldt voor administratieve (voor)procedures (ontslagprocedure ex art. 6 BBA; bezwaarprocedure indicatiebesluit Centrum Indicatiestelling Zorg).

¹⁷ www.mr-online.nl/juridisch-nieuws/32049-polissen-rechtsbijstand-aangepast-na-europese-arresten, geraadpleegd oktober 2016.

advocaat zal dan een aantal uren per jaar aan een vorm van gestructureerde feedback moeten besteden.

Integriteit, ethische waarden

Door de toepassing van nieuwe technologie neemt de heterogeniteit binnen de beroepsgroep toe en ontstaan discussies over de uitleg en houdbaarheid van bepaalde gedragsregels.

- Zo heeft het aanbod van verschillende sites die ter betaling advocaten in contact brengen met cliënten, geleid tot discussie over het provisieverbod. Het provisieverbod maakt deel uit van de gedragsregels voor de advocatuur. Ook zijn er vragen gerezen over het waarborgen van de geheimhouding, vergewis- en zorgplicht van advocaten die deelnemen aan platforms die online juridische diensten aan cliënten aanbieden.¹⁸
- De Orde heeft een commissie onder leiding van oud-deken Jan Loorbach ingesteld om de gedragsregels uit 1992 te herijken. De hiervoor genoemde ontwikkelingen worden daarin meegenomen. In 2017 komt de commissie met een advies.

Vakinhoudelijk

- Het niveau van de beroepsopleiding voor advocaten is in 2013 verhoogd en de opleiding is intensiever geworden. Deze veranderingen zijn doorgevoerd naar aanleiding van de conclusie van de Commissie-Kortmann (2010) dat de beroepsopleiding voor advocaten te weinig kwaliteit en niveau bood om goede en zelfstandig functionerende advocaten af te kunnen leveren.
- De Raad voor Rechtsbijstand (RvR) heeft de afgelopen jaren meer eisen gesteld aan advocaten die gesubsidieerde rechtsbijstand verlenen. Voor een aantal rechtsterreinen en specialisaties moeten advocaten aan aanvullende deskundigheidseisen voldoen om toevoegingen te kunnen aanvragen.¹⁹

Service

Wat betreft de kwaliteit van de dienstverlening van advocaten is het voor particulieren en bedrijven lastig om dit vooraf (en achteraf) te beoordelen en een goede keuze te maken. Volgens onderzoek van Ecorys (De Bas et al., 2014) kan de prijs-kwaliteit transparantie van de dienstverlening van advocaten worden verbeterd. Ook recenter onderzoek wijst in die richting (Kien, 2016). Professionals uit het bedrijfsleven en de overheid die beroepsmatig contact hebben gehad met een advocaat noemen de volgende aandachtspunten: de transparantie van de kosten, facturatie, nazorg en prijs-kwaliteitsverhouding. De meeste verbeterpunten die deze groep noemt, hebben ook betrekking op de facturatie en transparantie van de kosten en daarnaast op (gebrek aan) kennis en het onvoldoende begrijpen van de business. Bij consumenten scoort de advocaat het laagst op nazorg, de meeste genoemde verbeterpunten hadden betrekking op communicatie en begrijpelijk taalgebruik. De klant wil graag vooraf weten hoe het proces eruit ziet, wat hij kan verwachten en wat het kost, maar krijgt dat inzicht onvoldoende (Kien, 2016).

¹⁸ www.advocatenorde.nl/11956/consumenten/nova-signaleert-knelpunten-bij-rechtwijzer-uit-elkaar, geraadpleegd september 2016.

¹⁹ Het gaat om de volgende rechtsterreinen: Asiel- en vluchtelingenrecht, Internationale kinderontvoeringszaken, Jeugdzaken, Personen- en familierecht, Psychiatrische patiënten en psychiatrisch piket, Slachtofferzaken, Strafrecht, Vreemdelingenrecht, Vreemdelingenpiket en bewaringszaken

3.2.3 Bedrijfsvoering

- De concurrentie is toegenomen. Onder andere bedrijfsjuristen zijn belangrijke aanjagers in de juridische markt (Dullaert, et al., 2015; Nijboer, 2014). Steeds meer buitenlandse partijen betreden de markt en accountantskantoren breiden hun juridische tak uit. Daarentegen voeren advocatenkantoren ook steeds meer forensisch onderzoek uit; vanouds het terrein van accountants (ABN AMRO, 2016).
- Er ontstaan nieuwe businessmodellen. Er zijn ondernemers die het werk efficiënter inrichten met telefonische helpdesks zoals Legal Matters, Lextone of ZZP-netwerken als Ondernemende Juristen, die op maat teams samenstellen. Advocatenkantoren besteden vaker documentproductie, e-discovery, cloud management en public relations uit aan technologiebedrijven. De inzet van paralegals/support lawyers wordt groter. Een advocaat hoeft niet alles zelf te doen en kan bijvoorbeeld jurisprudentieonderzoek overlaten aan een paralegal. In de Verenigde Staten heeft de eerste gebruiker van ROSS zich aangediend (zie box 3.1). Waarschijnlijk zullen toepassingen voor het Nederlandse rechtssysteem niet snel volgen. IBM Watson is de komende tien jaar vooral gericht op het Engelstalige veld. Nederland is in economisch opzicht niet interessant voor IBM: een klein taalgebied en de juridische markt daarbinnen is nog kleiner. Bovendien is ons rechtssysteem meer *rule-based* dan het Angelsaksische waardoor jurisprudentieonderzoek een minder belangrijke rol speelt.
- In Engeland zijn sinds enkele jaren *alternative business structures* (ABS) geoorloofd; advocatenkantoren mogen vreemd vermogen aantrekken en niet-advocaten mogen eigenaar zijn van een advocatenkantoor. Dit zou de innovatie ten goede moeten komen. Onderzoek heeft uitgewezen dat de ABS in Engeland in ieder geval nog niet tot een financieel voordeel hebben geleid voor de cliënten. ABS hanteren geen lagere prijzen voor dezelfde diensten dan traditionele kantoren (OMB Research, 2016). Wel laat onderzoek een positief effect op innovatie zien. Volgens Roper et al. (2015, p. 8): 'All else being equal ABS are 13-15 per cent more likely to introduce new legal services.²⁰ They are also more likely to engage in strategic and organisational innovation.'
- Bij meerdere advocatenkantoren is de 'flexibele schil' met zelfstandig werkende advocaten in opmars. Dit stelt kantoren in staat snel grote hoeveelheden werk te verzetten of specialismen aan te bieden die zich niet in eigen huis bevinden. Zo heeft De Brauw Blackstone Westbroek de Flexpool, en Allen & Overy Peerpoint.
- Er komt steeds meer software op de markt voor een efficiëntere bedrijfsvoering, zoals praktijkmanagement software, automatische zaaksgerichte gegevensverwerking (e-discovery, document review), software voor urenregistratie en facturering, document managementsystemen, kennismanagementsystemen. Tevens is er meer software om de dienstverlening naar de klant te verbeteren (door onder andere online inzage in het dossier, klantevaluaties). In de praktijk wordt nog lang niet optimaal gebruikgemaakt van de verschillende mogelijkheden (Nijboer, 2014).
- Volgens Dullaert et al. (2015) is de noodzaak om te veranderen in de advocatuur op dit moment nog niet erg groot, omdat het financieel te goed gaat (p. 36). Anderen spreken van een cultuurprobleem: een traditionele, niet-innovatieve, hiërarchische bedrijfscultuur met hoge kostenlasten (personeel en huisvesting) (ING Economisch Bureau, 2013; De Bas et al., 2014). Het economisch minder

²⁰ Dit kan innovatie op het gebied van service zijn zoals vaste prijzen of meer oplossingsgericht werken, of innovatie in het bedrijfsmodel zoals het opstarten van multifunctionele teams, of andere manieren van werken en adverteren.

efficiënt organiseren van de activiteiten heeft onder andere te maken met het ontbreken van een efficiency- en innovatieprikkel. Die prikkel ontbreekt omdat het prijsmechanisme binnen het verdienmodel, uren maal tarief, daartoe niet direct uitnodigt. Ergens langer aan werken, meer uren maken, betekent meer omzet (ING Economisch Bureau, 2013).

Box 3.1 ROSS vindt zijn eerste baan

‘Een Amerikaans advocatenkantoor, een insolventiepraktijk met vijftig advocaten, heeft ROSS “aangesteld”. Meer kantoren zullen binnenkort volgen, aldus ontwikkelaar ROSS Intelligence. ROSS is de eerste kunstmatig intelligente advocaat ter wereld en werd ontwikkeld op basis van de technologie gebruikt voor de zelflerende IBM-supercomputer Watson. Vooralsnog is ROSS enkel geschikt voor gebruik door advocaten. De antwoorden die ROSS verstrekt, bevatten altijd een bepaalde mate van zekerheid. Blijkt het antwoord volgens de gebruiker juist, dan is het mogelijk om te ‘liken’ om de bron en de kwaliteit van het antwoord te bewaren. In het geval van een ‘thumbs down’ gaat ROSS direct op zoek naar een ander antwoord. Het cognitieve systeem leert intussen voortdurend bij door deze feedback. Hoe meer ROSS wordt gebruikt en hoe meer input hij krijgt, des te slimmer hij wordt. Vervanging van advocaten van vlees en bloed door ROSS is volgens de makers niet aan de orde. Het programma moet advocaten vooral tijdsbesparing opleveren, zodat ze niet meer urenlang door databases of jurisprudentie hoeven te struinen en zich zo meer kunnen richten op uitdagender advieswerk.’

Bron: www.advocatie.nl/robotadvocaat-ross-vindt-zijn-eerste-baan, geraadpleegd 18 mei 2016

3.3 Belangrijkste aanjagers voor verandering

De belangrijkste aanjagers voor verandering binnen de advocatuur uit hoofdstuk 2 zijn de technologische ontwikkelingen en de globalisering. De technologische ontwikkelingen hebben invloed op allerlei fronten zoals de rol van de advocaat en de aard van zijn werkzaamheden, bedrijfsprocessen en concurrentie, en klantrelaties. Op basis van literatuurstudie en interviews concludeert The Law Society of England and Wales (LSEW, 2016) dat er vijf aandrijvers zijn voor veranderingen in de juridische dienstverlening:

- De globalisering van de handel. Markten voor de meeste producten zijn steeds mondialer; dienstverlenende bedrijven volgen deze trend. De internationale belangen van cliënten en organisaties worden steeds groter.
- De manier waarop klanten juridische diensten kopen. Consumenten zijn niet zozeer geïnteresseerd in juridische expertise, maar in de toegevoegde waarde van de dienstverlener. Zakelijke afnemers van juridische diensten (meestal interne juridische afdelingen) krijgen steeds meer onderhandelingsmacht. Hiervoor zijn verschillende factoren verantwoordelijk: (1) betere toegang tot informatie waardoor het mogelijk is om de kosten van juridische diensten te vergelijken; (2) het vermogen en de toegenomen bereidheid om juridische diensten te ‘splitzen’ en ze aan de meest rendabele dienstverlener aan te bieden; en (3) de groeiende beschikbaarheid van alternatieven voor de top advocatenkantoren om werk aan uit te besteden.
- Technologische ontwikkelingen. Deze ontwikkelingen stellen dienstverleners in staat om efficiënter te werken; kosten te verlagen door mensen te vervangen door machines; nieuwe bedrijfsmodellen te maken en processen te innoveren; nieuw werk te genereren rondom cybersecurity, databaseveiliging, nieuwe wetgeving in het kader van technologie; veranderingen in het keuzegedrag en koopgedrag van consumenten te ondersteunen.

- Nieuwkomers in de juridische markt en vormen van concurrentie.
- Politieke agenda's rond de financiering, regelgeving en de beginselen van toegang tot recht.

In het Verenigd Koninkrijk is in opdracht van de Legal Services Board (LSB) onderzoek gedaan naar de ontwikkelingen tot 2020 die zeer waarschijnlijk invloed hebben op de consumenten van juridische dienstverlening. Volgens het Legal Services Consumer Panel (2014) zijn er vier gebieden die de meeste invloed zullen hebben op consumenten:

- *Self-lawyering*. Consumenten zullen alternatieven kiezen voor advocaten of hen op een andere manier gebruiken. Ze zullen meer zelf doen, via online dienstverlening en alternatieve (ongereguleerde) aanbieders.
- De invloed van technologie. Technologie raakt het hart van alle aspecten van de juridische dienstverlening in de toekomst. Het verandert hoe juridische problemen worden gedefinieerd, hoe consumenten en bedrijven hun problemen oplossen, de manier waarop consumenten dienstverleners zoeken, hoe juridische diensten worden aangeboden en hoe juridische dienstverleners hun bedrijven runnen.
- Gedrag van de consument. Doordat de dienstverlening transparanter wordt en intermediairs, zoals marktplaatsen, helpen om een goede keuze te maken, zal de traditionele consument-dienstverlener relatie veranderen. Consumenten worden 'empowered'.
- Veranderingen in de markt. Het toestaan van ABS, technologische ontwikkelingen en nieuwe vormen van dienstverlening zorgen ervoor dat 'het recht' steeds meer een commerciële inslag krijgt. Dit kan voordelen bieden voor consumenten maar ook risico's. Het aanbod van ongereguleerde dienstverleners zal groeien.

3.3.1 *Betekenis voor de rechtzoekende*

Toegankelijker dienstverlening

Technologische ontwikkelingen kunnen de toegang tot diensten betaalbaarder, bereikbaarder, sneller en simpeler maken (zie ook samenvattende tabel 2.2 in hoofdstuk 2). Zelfhulpprogramma's en goedkopere dienstverlening kunnen eveneens een latente markt aanboren die nu niet wordt bereikt. Dit kan onder meer gaan om mensen die in de huidige markt denken of vinden dat een advocaat te duur is en het erbij laten zitten.

Duurdere (specialistische) dienstverlening

Specialisatie kan dienstverlening duurder maken. Specialisatie is weliswaar bevorderlijk voor de kwaliteit, maar kan tegelijkertijd prijsopdrijvend werken. De kosten voor het lidmaatschap van een specialisatievereniging en opleidingskosten kunnen in de prijs worden verwerkt, terwijl het tevens gemakkelijker is voor een specialist een hoger uurtarief te bedingen dan een generalist.

Behoeft aan nieuwe vormen van dienstverlening

- Consumenten verwachten in de toekomst dat de dienstverlening responsief, op maat en transparant is en levert wat consumenten wensen (waar, wanneer en hoe) (LSEW, 2016). De 'connected consumer' zoekt oplossingen via zijn sociale netwerk en het lezen van consumenten reviews. Zijn beoordeling van de dienstverlening zal ook via sociale media gebeuren (LSEW, 2016).
- Mogelijk neemt de behoefte aan rechtsbijstandsverzekeringen af. Hoe meer zelfhulpprogramma's er komen, hoe minder mensen geneigd zullen zijn zich voor financiële risico's van rechtshulp te verzekeren. Dit kan mede versterkt worden

als rechtsbijstandsverzekeringen in de toekomst duurder worden als gevolg van de ruimere invulling van de vrije advocaatkeuze (zie noot 12).

- Technologie kan de toegang tot recht verbeteren, maar het is geen wondermiddel. Niet alle burgers, met name kwetsbare groepen in de samenleving, zullen zelfredzaam zijn en menselijke interactie zal in bepaalde situaties nodig blijven. Afhankelijk van het type probleem (hoe emotioneel, welke belangen spelen er) en de zelfredzaamheid van de klant kan persoonlijke interactie noodzakelijk zijn. Tevens kan persoonlijk contact van belang zijn bij het achterhalen van de werkelijke behoeften van de klant (overziet hij de gevolgen van een rechtszaak, is dat wat hij wil of gaat het om iets anders).
- De wensen van klanten worden anders. Bij grote (internationale) bedrijven is in de toekomst meer vraag naar interdisciplinaire, grensoverschrijdende expertise, kennis over *regulatory and global compliance advice* en meer behoefte aan transparantie wat betreft de prijs-kwaliteit verhouding van de dienstverlening. Ze zullen ook vaker niet-traditioneel juridische dienstverleners benaderen (Deloitte, 2016).

Kwaliteit verbetert maar er zijn ook risico's

De informatie-asymmetrie tussen klant en professional neemt af, de klant wordt geprofessionaliseerd. De combinatie professional en deskundige machines verhoogt de inhoudelijke kwaliteit van dienstverlening. De transparantie over verrichte werkzaamheden en de prijs-kwaliteitverhouding neemt toe. Online klantsystemen waarin klanten hun zaak kunnen volgen, zorgen voor meer service en een betere transparantie. Dienstverleners zijn beter vindbaar op basis van kwaliteitskenmerken via online platforms.

Aandachtspunt blijft hoe klanten kunnen bepalen of de zelfhulpprogramma's, of intelligente zoekmachine die zij gebruiken van goede kwaliteit, niet verouderd, of op hun situatie van toepassing zijn. En of de aanpak transparant is wat betreft bepaalde kernwaarden (bijvoorbeeld onafhankelijk, betrouwbaar) indien die van belang zijn.

3.3.2 Betekenis voor de beroepsbeoefenaar

Rol verandert

- Vervanging van advocaten door geavanceerde softwaresystemen is volgens Remus en Levy (2015) niet aan de orde. Volgens hen verandert technologie het werk van juristen, maar vervangt het niet. Op basis van tijdschrijfgegevens van grote Angelsaksische advocatenkantoren hebben ze specifieke taken van deze advocaten bekeken en geschat hoeveel codificeerbaar is. Zij stelden vast dat slechts een klein percentage taken, ook van paralegals, vervangbaar is door geavanceerde software. Technologie heeft volgens hen (1) weinig effect op taken als feitenonderzoek, *legal writing*, het adviseren van cliënten, communicatie/interactie, procesvertegenwoordiging tijdens zittingen en onderhandelingen; (2) gemiddelde effecten bij ongestructureerde taken die een gestructureerde component hebben zoals jurisprudentie-onderzoek, *due diligence* of antwoorden op standaardvragen; en (3) sterke effecten op het automatisch reviewen van documenten. Ze relativeren ook het belang van Online Dispute Resolution (ODR). Het gebruik van ODR is nog zeer beperkt en ook de geschillen die worden opgelost betreffen meestal bepaalde e-commerce zaken waar nu geen jurist voor wordt ingeschakeld (dus advocaten worden daardoor niet vervangen).
- Zoals in hoofdstuk 2 beschreven, voorspellen anderen dat op termijn *machine intelligence* behoorlijke veranderingen te weeg zal brengen voor juridische dienstverleners en hun rol fundamenteel zal veranderen (McGinnis & Pierce, 2014; Susskind et al., 2015). Gestandaardiseerd werk zal door geavanceerde software

worden overgenomen, en aangezien de rekenkracht van computers exponentieel stijgt, zouden in de toekomst ook complexe juridische taken door een computer kunnen worden gedaan. Gegevens die relevant zijn voor juridische vraagstukken worden via big data analyse en specifieke juridische zoektechnieken verzameld. De jurist wordt vaker bewaker van processen dan daadwerkelijke uitvoerder.

- Computers kunnen niet alles: het blijft bijvoorbeeld mensenwerk om het probleem bij burenruzies boven tafel te krijgen of bepaalde geschillen op te lossen waarin niet alleen juridische kwesties spelen. Een gestandaardiseerde service kan voor veel potentiële gebruikers voldoende zijn, maar een belangrijke vraag voor de toekomst is voor welke rechtsgebieden deze aanpak voldoet en in welke rechtsgebieden het risico te groot is voor de rechten van de individuele burger of de legitimiteit van het rechtsbestel. 'If and as technology plays an increasingly prominent role in the delivery of legal services and shifts increasing amounts of work from law firms to technology companies or in house legal departments, we may need to reconceptualize both the profession's boundaries and its composition' (Remus & Levy, 2015, p. 73).

Minder vraag naar advocaten, toenemende concurrentie

Een toenemend deel van de werkzaamheden zal worden geautomatiseerd of door klanten zelf uitgevoerd. Daarnaast wordt meer door niet-advocaten gedaan zoals juridisch adviseurs, LPO's of flexjuristen. Particulieren en het kleinbedrijf gaan steeds meer zelf doen, waarmee bepaalde (eenvoudige) werkzaamheden langzaam verdwijnen voor de advocaat. Ook grote bedrijven gaan steeds meer zelf doen door het toepassen van technologie. (Juridische) medewerkers van de bedrijven verrichten zelf het standaardwerk, waarna de advocaat controleert en adviseert. Er ontstaat een scheiding tussen het aanbieden van diensten die als standaardwerk gezien worden en complexere dienstverlening met hoge toegevoegde waarde.

Gevolgen verschillend voor disciplines

De mate waarin werkzaamheden van advocaten kunnen worden overgenomen door computers zal per discipline verschillen. Dit hangt af van het type werkzaamheden en de mate waarin deze werkzaamheden te codificeren zijn, of door klanten zelf kunnen worden uitgevoerd en/of het werk kan worden overgenomen door niet-advocaten zoals juridisch adviseurs, LPO's of bedrijfsjuristen.

Tevens is een belangrijke vraag of voor bepaalde vormen van dienstverlening het risico te groot is voor de rechten van de individuele burger of de legitimiteit van het rechtsbestel om de dienstverlening door geavanceerde (ongereguleerde) software-systemen te laten plaatsvinden. Het verdedigen van verdachten van misdrijven is bijvoorbeeld een terrein waar dit niet voor de hand ligt.

Kleine kantoren krijgen het moeilijk

Kleine kantoren en solopraktijken zullen het moeilijk krijgen. Grote kantoren en andere juridische dienstverleners zoals rechtsbijstandsverzekeraars kunnen diensten verlenen tegen concurrerende prijzen omdat ze massa hebben, meer schaalgrootte. Daardoor kunnen ze ook makkelijker investeren en innoveren. Tevens is de kwaliteitsborging bij eenmanspraktijken en kleine kantoren lastiger door onder andere het gebrek aan een vorm van intercollegiale toetsing. Ze zijn minder kapitaalkrachtig en is het moeilijk te investeren in ICT of andere zaken die innovatie, efficiency en de kwaliteit van dienstverlening kunnen bevorderen. Ze zullen moeilijk op prijs kunnen concurreren, moeilijker bij kunnen blijven met technologische ontwikkelingen en investeringen in innovaties. De verwachting is dat veel kleine dienstverleners zullen fuseren of ZZP'er zullen worden (Susskind et al., 2015).

Meer interdisciplinaire samenwerking, nieuwe bedrijfsmodellen

Technologie heeft de juridische markt geopend voor samenwerkingsverbanden met beroepsgroepen van buiten de advocatuur, zoals technologiebedrijven die marktplaatsen creëren, algoritmes ontwikkelen, big-data-analyses uitvoeren of bedrijven die deelwerkzaamheden verrichten. Dit brengt vraagstukken met zich mee over de toekomst van bepaalde alternatieve businessmodellen en beroepsethische vraagstukken zoals het waarborgen van geheimhouding, privacy, en zaken als het provisieverbod.

Meer specialisatie

Er ontstaan steeds meer niche praktijken en niche kantoren. Klanten vragen steeds vaker specialistische kennis, door de complexere regelgeving en processen als globalisering. Bovendien hebben ze voor algemene kennis geen jurist nodig; die informatie kunnen ze makkelijk zelf vinden. Juridische dienstverlening moet voor de klant meerwaarde opleveren en voor advocaten kan specialisatie een mogelijkheid zijn zich te onderscheiden.

Susskind et al. (2015) waarschuwen wel dat specialiseren alleen niet de oplossing voor de toekomst is, maar gecombineerd moet worden met nieuwe manieren van werken. Specialiseren, in de zin van 'zich richten op conventionele juridische opmaat-service', kan een defensiemechanisme zijn. Gecombineerd met 'het niet anders willen werken', kan het specialisten terugdringen in de rol van onderaannemer. Hun bijdrage blijft onontbeerlijk, maar zij worden wellicht een minderheid, een backoffice deskundige, in plaats van een front-office dienstverlener.

Meer heterogeniteit

Door de toenemende specialisatie en het ontstaan van nieuwe bedrijfsmodellen zal de heterogeniteit binnen de beroepsgroep toenemen. Dit kan ertoe leiden dat het draagvlak van bepaalde beroeps- en gedragsregels binnen de beroepsgroep afneemt omdat de beroepspraktijk steeds verder uiteenloopt. Als de verschillen toenemen, kan het lastiger worden een gehele beroepsgroep in een algemene regeling te reguleren.

Nieuwe kennis en vaardigheden vereist

Nieuwe ontwikkelingen kunnen nieuwe vaardigheden en kennis vereisen, die in cursussen voor permanente educatie of al in de rechtenopleiding aandacht verdienen. Enkele nieuwe ideeën hierover zijn bijvoorbeeld:

- Meer aandacht voor *legal tech* en *legal analytics* in cursussen en opleidingen (Katz, 2014; Veith et al., 2016). In een rapport over de toekomst van de juridische dienstverlening beveelt de American Bar Association (ABA) aan dat 'members of the legal profession should keep abreast of relevant technologies. (...). When developing competence in this area, lawyers should pay particular attention to technology that improves access to the delivery of legal services and makes those services more affordable to the public' (ABA, 2016, p. 43).²¹
- Volgens sommigen is in de toekomst behoefte aan de 'advocaat met de bredere blik', de *T-shaped lawyer*. Deze combineert diepgaande juridische kennis (de staander in de T) met meer algemene kennis en vaardigheden (de ligger in de T). Die brede kennis kan van alles zijn: kennis over ondernemerschap, technologie, cyber security, klantrelaties of bijvoorbeeld kennis en vaardigheden op het gebied

²¹ Veel staten in de VS hebben *Model Rule 1.1* van de ABA overgenomen: 'To maintain the requisite knowledge and skill, a lawyer should keep abreast of changes in the law and its practice, including the benefits and risks associated with relevant technology, engage in continuing study and education and comply with all continuing legal education requirements to which the lawyer is subject.'

van conflictmanagement. De gedachte is dat advocaten met uitsluitend kennis van het recht, complexe problemen niet kunnen oplossen. Ten aanzien van conflictmanagement zouden advocaten bijvoorbeeld minder moeten denken in toernooimodellen, in juridische standpunten en het verdedigen daarvan, in winst en verlies, en meer oplossingsgericht moeten nagaan wat klanten willen, oplossingen aandragen die ze nog niet kennen en bewust maken van consequenties van een bepaalde aanpak. Advocaten zouden meer oog moeten hebben voor niet-juridische aspecten en soft skills om aan de behoefte van de klant te voldoen en meerwaarde te bieden.

3.4 Betekenis voor het stelsel

Innovatie leidt tot het nadenken over de ethische en rechtstatelijke consequenties van bepaalde, vooral technologische, ontwikkelingen en het borgen van publieke belangen. Afhankelijk van hoe het beroep zich ontwikkelt zal kritisch moeten worden gekeken in hoeverre nieuwe systemen risico's vormen voor de publieke waarden die van belang zijn.

Vooral de technologische ontwikkelingen zullen de rol van de advocaat wezenlijk veranderen. Vragen die van belang zijn voor een toekomstig stelsel: waar ligt de toegevoegde waarde voor een toekomstig advocaat? Aan wat voor soort advocaten heeft de samenleving behoefte? Voor welke aspecten van juridische dienstverlening is regulering nodig, door wie en om welke reden?

Aandachtspunten voor de toekomst:

- Welke dienstverlening / sector zal verdwijnen en welke nieuwe vormen van dienstverlening zullen ontstaan; wat zijn de rechtsstatelijke, ethische, technische uitdagingen hierbij? Bij welke vormen van dienstverlening is het risico te groot voor de borging van het publiek belang om de dienstverlening door geavanceerde (ongereguleerde) softwaresystemen of andere (ongereguleerde) dienstverleners te laten plaatsvinden?
- Als bepaalde juridische dienstverlening in toenemende mate door niet-gereguleerde beroepen of niet-juridische beroepen wordt geleverd, roept dit de vraag op of die regulering moet veranderen om het publieke belang van de dienstverlening voor cliënten te beschermen. Moeten markten of beroepen worden gereguleerd? Is een transitie nodig van een regulering van beroepen naar een regulering van dienstverlening?²²
- Het domeinmonopolie van de advocaat in het civiele recht is gebaseerd op de gedachte dat deskundige rechtsbijstand door een advocaat in complexe zaken een noodzakelijke voorwaarde is om een effectieve toegang tot de rechter te waarborgen en recht te doen aan het beginsel van *equality of arms* en *fair trial*. Wat betekent het voor het domeinmonopolie van de advocatuur als bepaalde vormen van dienstverlening, ook de complexere, in toenemende mate door hulpprogramma's en slimme machines kunnen worden gedaan?
- De juridische infrastructuur zou oplossingsrichtingen moeten aandragen waarmee rechtzoekenden verder kunnen, gericht op duurzame oplossingen. Dit zou betekenen dat juristen minder zouden moeten uitgaan van denken in toernooimodellen, in het verdedigen van juridische standpunten. Hoe kunnen wijzigingen

²² Andere aanbieders kunnen onder andere vormen van regulering vallen. Rechtsbijstandverzekeringen worden bijvoorbeeld door allerlei instanties gecontroleerd: door DNB, AFM, KIFID; ze moeten lid zijn van het Verbond van verzekeraars, staan onder toezicht van de Stichting toezicht verzekeraars.

in het (complexe) procesrecht bijdragen aan minder escalatie van conflicten, minder lange procedures en duurzame oplossingen?

- Welke samenwerkingsvormen met andere beroepsgroepen zijn mogelijk, terwijl de onafhankelijkheid van de advocaat gewaarborgd blijft?

4 Notariaat

Notarissen verschaffen rechtszekerheid en rechtsbescherming door rechtsverhoudingen vast te leggen in akten. Ze zijn enerzijds openbare ambtenaren die exclusief met een aantal wettelijke taken zijn belast. Anderzijds zijn ze in economische zin vrije beroepsbeoefenaren. Het beroep is door wetgeving gereguleerd (Wet op het notarisambt), in combinatie met zelfregulering door de KNB.

4.1 Taken en publiek belang

Werkzaamheden

De belangrijkste werkzaamheden van de notaris bestaan enerzijds uit voorlichting en advies en anderzijds uit vastlegging en registratie van (rechts)handelingen. De belangrijkste taken zijn:

- het vastleggen van afspraken in notariële akten, het bewaren van akten, en het afgeven van afschriften van de akte aan betrokkenen;
- het (laten) bijwerken van registers van onroerend goed, huwelijkse voorwaarden, naamloze en besloten vennootschappen, stichtingen en coöperaties;
- het leiden van besprekingen die aan de akte voorafgaan, het afwegen van de belangen van alle betrokkenen en het geven van advies.

Daarnaast vervullen notarissen een poortwachtersfunctie bij de bestrijding van witwaspraktijken, fraude en andere vormen van criminaliteit.

Notariële akten hebben een bijzondere betekenis:

- Na ondertekening door de notaris staat de datum van de akte tegenover iedereen vast. En iedereen kan erop vertrouwen dat de akte is ondertekend door degenen die als ondertekenaars zijn vermeld.
- Iemand die een akte heeft laten opmaken, krijgt een kopie (of grosse of afschrift) om de afspraken altijd te kunnen bewijzen. Als iemand in een notariële akte een bedrag heeft schuldig erkend en de schuldenaar komt zijn verplichtingen niet na, dan kan de schuldeiser met de grosse direct overgaan tot executie (verkoop van de goederen van de schuldenaar). Tussenkost van de rechter is dan niet nodig.
- De notaris is een onpartijdige deskundige die de belangen van alle betrokkenen behartigt bij het opstellen van een notariële akte.
- De akte blijft eeuwig bewaard. Als de notaris stopt, dan wordt zijn protocol (dossier met akten) overgenomen door een andere notaris (zijn opvolger).

De wet stelt de notariële akte verplicht voor bepaalde overeenkomsten en verklaringen. Voor het opmaken van deze akten heeft de notaris dus een domeinmonopolie. De belangrijkste zijn de volgende:

- het maken of wijzigen van huwelijkse voorwaarden of partnerschapsvoorwaarden;
- het maken of wijzigen van een testament;
- het overdragen van een onroerende zaak, zoals een woning;
- het vestigen van zakelijke rechten, zoals een hypotheek, op een onroerende zaak;
- het oprichten van een besloten vennootschap;
- het overdragen van aandelen in een besloten vennootschap;
- het oprichten van een stichting.

Aan het domeinmonopolie is een ministerieplicht verbonden (artikel 21 lid 1 Wna): de notaris is verplicht een full-service dienstverlening aan te bieden. Dit betekent dat de notaris in principe alle van hem verwachte werkzaamheden moet (kunnen) uitvoeren, tenzij die werkzaamheden in strijd zijn met de wet of openbare orde, een ongeoorloofd doel tot gevolg hebben of indien de notaris andere gegronde redenen voor weigering heeft. De Commissie-Hammerstein (2005) beschouwde de koppeling van het domeinmonopolie aan de ministerieplicht als een essentieel onderdeel van de bijzondere positie van het notariaat. Het domeinmonopolie kan namelijk als een 'compensatie' worden gezien voor het full-service aanbod, wat zowel winstgevende als verlieslatende activiteiten kan omvatten. Zonder ministerieplicht bestaat de kans dat notarissen aan 'cherry-picking' gaan doen en zich enkel gaan concentreren op winstgevende activiteiten, waardoor het aanbod verschaalt en daarmee de toegang tot de notaris in het geding komt. Bij de laatste wijziging van de Wna is artikel 21 lid 3 toegevoegd waardoor de ministerieplicht niet langer een obstakel hoeft te zijn om te kunnen specialiseren: 'De notaris kan een verzoek van een partij tot het verrichten van werkzaamheden doorverwijzen naar een andere notaris binnen dezelfde onderneming of binnen het samenwerkingsverband waarvan hij deel uitmaakt, mits die het verzoek aanvaardt.'

Kernwaarden

De kernwaarden van het notariaat zijn rechtszekerheid, kwaliteit en vertrouwen. Deskundig en integer optreden, onafhankelijkheid en onpartijdigheid vormen de belangrijkste kenmerken van de beroepshouding van de notaris als dienstverlener (KNB, 2012, p. 4).

Een notaris moet zijn taak *onafhankelijk* en *onpartijdig* uitvoeren (artikel 17 Wna). Bij de opstelling van een akte mag de notaris de belangen van de ene partij niet boven de andere partij plaatsen. De notaris oefent zijn ambt in onafhankelijkheid uit en behartigt de belangen van alle bij de rechtshandeling betrokken partijen op onpartijdige wijze en met de grootst mogelijke zorgvuldigheid (artikel 17 Wna). De notaris heeft tevens een *geheimhoudingsplicht* (artikel 22 Wna) en verschooningsrecht.

Recente wetswijzigingen

In 2004 heeft de Minister van Justitie de commissie Hammerstein ingesteld om de Wet op het notarisambt, in werking getreden in 1999, te evalueren. De opdracht was om te bezien of en op welke wijze de beoogde marktwerking in het notariaat heeft plaatsgevonden. In 2005 heeft de commissie haar advies uitgebracht, dat verschillende voorstellen bevat voor het waarborgen van een goed functionerend notariaat. Het advies en de kabinetsreactie daarop zijn in 2011 uitgewerkt in een wetsvoorstel. Met de wijzigingen wordt beoogd de kwaliteit en de integriteit van het notariaat te verbeteren door de invoering van een toetsing van de persoonlijke geschiktheid van kandidaten voor benoeming tot notaris, kwaliteitstoetsing van notarissen, uitbreiding van de wettelijke gronden voor schorsing en ontslag en aanscherping van de weigeringsplicht van de notaris. Daarnaast is de beperking van de geheimhoudingsplicht van de notaris ten behoeve van het toezicht en de kwaliteits-toetsing geregeld. Verdere wijzigingen zijn:

- Toezicht en tuchtrecht zijn gesplitst. De toezichthoudende taak van het BFT is uitgebreid tot integraal toezicht op de naleving van de Wna en daarop gebaseerde lagere regelgeving, met inbegrip van het toezicht op de integriteit en de kwaliteit van de notaris (art. 110 Wna nieuw). In plaats van negentien kamers van toezicht zijn er vier kamers voor het notariaat. Deze beoefenen alleen tuchtrecht, de toezichtfunctie is naar het BFT gegaan.

- De KNB is verplicht een *centraal register* te beheren waarin gegevens van iedere notaris, toegevoegd notaris en kandidaat-notaris zijn terug te vinden. In het register zijn ook bepaalde maatregelen opgenomen die de tuchtrechter een (kandidaat-)notaris heeft opgelegd. Naast kandidaat-notaris en notaris is het sinds 2013 ook mogelijk toegevoegd notaris te worden. De toegevoegd notaris mag ook zelfstandig akten passeren, maar is geen ondernemer.
- De klachtbehandeling door ringvoorzitters is afgeschaft. In plaats daarvan is er sinds 2013 een Geschillencommissie voor het notariaat. De Verordening Klachten- en Geschillenregeling verplicht de notaris de klachten- en geschillenregeling in zijn algemene voorwaarden van toepassing te verklaren op zijn dienstverlening, waardoor het notariaat in zijn geheel is aangesloten bij De Geschillencommissie.

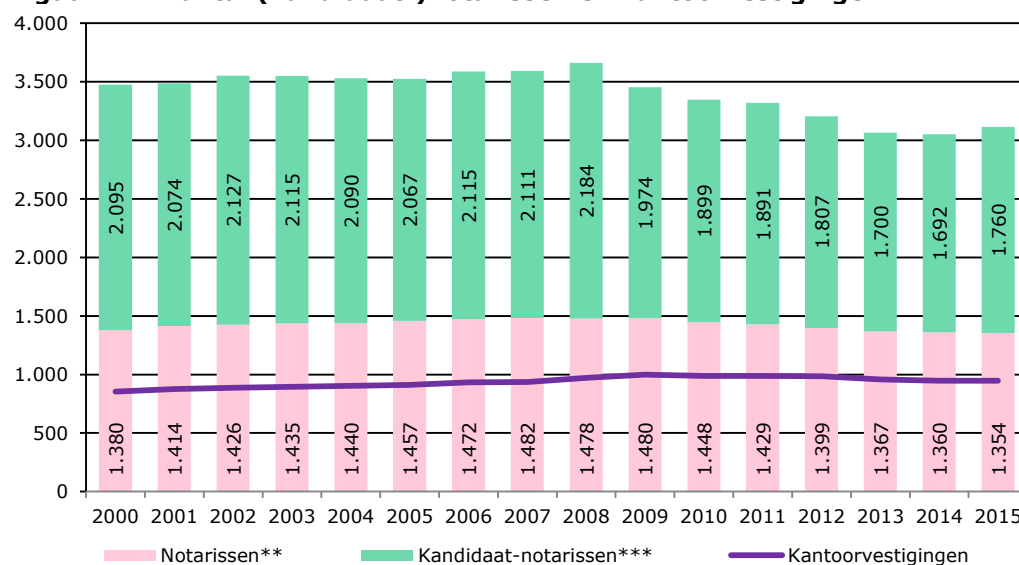
4.2 Huidige trends

4.2.1 Toegankelijkheid

Aanbod aantal beroepsbeoefenaars

Het aantal (kandidaat-)notarissen is vanaf 2008 gedaald en laat in 2015 weer een lichte stijging zien (figuur 4.1). Ook de instroom in de Beroepsopleiding laat in 2015 weer een stijging zien ten opzichte van voorgaande jaren.²³

Figuur 4.1 Aantal (kandidaat-)notarissen en kantoorvestigingen*



* Peildatum 1 oktober.

** Inclusief toegevoegd notarissen.

*** Inclusief kandidaat notarissen 30A en kandidaat notarissen maatschap.

Bron: De Stand van het Notariaat en KNB

Aanbod specifieke diensten

- De full-serviceministerieplicht heeft lange tijd een belemmerende rol gespeeld voor specialisatie. Toch is een aantal nichekantoren ontstaan. Naast de nichekantoren zijn er kantoren die zich hebben gericht op de internationale markt. Zij

²³ Rechtspleging Civiel & Bestuur (tabel 6.10); www.wodc.nl/onderzoek/cijfers-en-prognoses/rechtspleging-civiel-en-bestuur/

werken in internationaal perspectief samen met advocaten en andere dienstverleners (KNB, 2012). Het notariaat kent inmiddels specialistenverenigingen op het gebied van IT-recht, mediation, *estate planning*, vastgoed, ondernemingsrecht, agrarisch bedrijfsleven.

- Digitale dienstverlening neemt toe. Goedkope standaardakten kan men bijvoorbeeld digitaal opstellen bij de Hema notarisservice, easynotarissen of de doe-het-zelfnotaris.
- Er zijn nieuwe producten ontwikkeld zoals het levenstestament en de digitale kluis/erfenis. In een levenstestament leggen mensen vast wie hun belangen behartigt wanneer zij daar zelf niet meer toe in staat zijn. Hierin kunnen zowel medische als financiële wensen worden opgenomen. In de Digitale Kluis/Erfenis kunnen cliënten veilig wachtwoorden, pincodes en andere gevoelige gegevens bewaren. De notaris kan na het overlijden van de cliënt het account vrijgeven aan de erfgenamen. Tevens wordt de NotarisID ontwikkeld. Dit is een middel waarmee particulieren gegevens (onder andere met betrekking tot de identiteit) door de notaris vast kunnen laten leggen en waarmee de digitale identiteit op een juridisch onweerlegbare wijze vast wordt gelegd en tegenover derden aangetoond kan worden.
- In het buitenland zijn al enkele toepassingen waarin blockchain technologie wordt gebruikt voor notariële functies (zie box 4.1).

Box 4.1 Blockchain voor notariële functies

Er bestaan al enkele concrete implementaties waarin de blockchain voor notariële functies wordt gebruikt. Zo ontwikkelde de Argentijnse ontwikkelaar Manuel Araoz *Proof of Existence*. Deze dienst maakt het mogelijk de echtheid van een document op een bepaald moment publiekelijk vast te leggen door het van een unieke code (sha256-hash) te voorzien en te registreren in de blockchain. Daarmee kan bijvoorbeeld een journalist of advocaat aantonen dat hij op een bepaald tijdstip een zeker document in handen had, zonder dat de inhoud ervan publiekelijk wordt gedeeld. Virtual-Notary, Bitnotar, Chronobit, Pavilion.io en btcluck zijn diensten die een soortgelijke functionaliteit bieden.

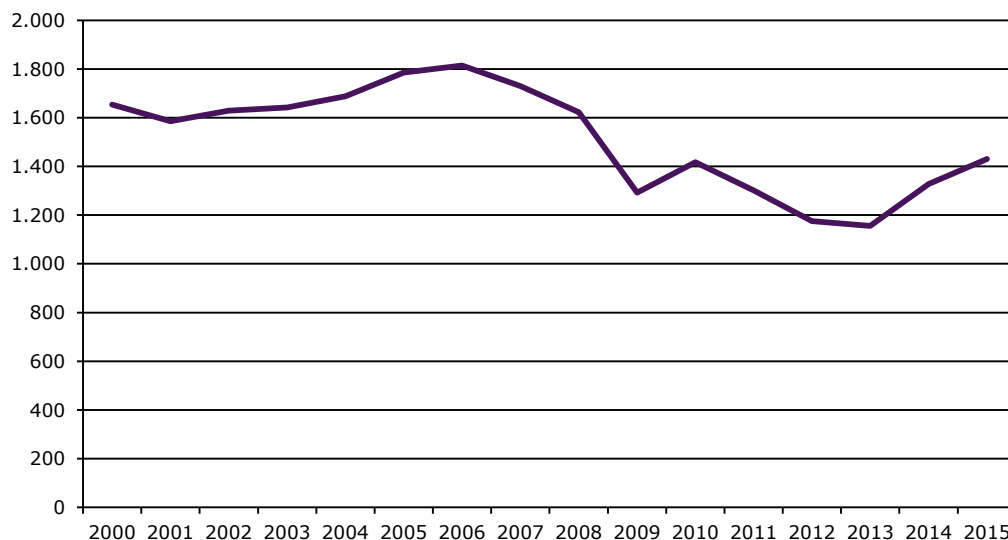
Bron: Duivenstein et al. (2016, p. 25)

Vraag naar akten

De akten die notarissen opmaken liggen vooral op het terrein van het onroerend goed, familie- en ondernemingsrecht. Tussen 2006 en 2013 is het aantal akten in de onroerendgoedpraktijk drastisch gedaald (zie figuur 4.2). De stijging van de afgelopen twee jaar zit vooral in de toename van het aantal levenstestamenten en onroerendgoedakten door het aantrekken van de woningmarkt (factsheet KNB).²⁴ Het gemiddeld aantal akten per (kandidaat-) notaris is de afgelopen twee jaar ook toegenomen (zie figuur 4.3).

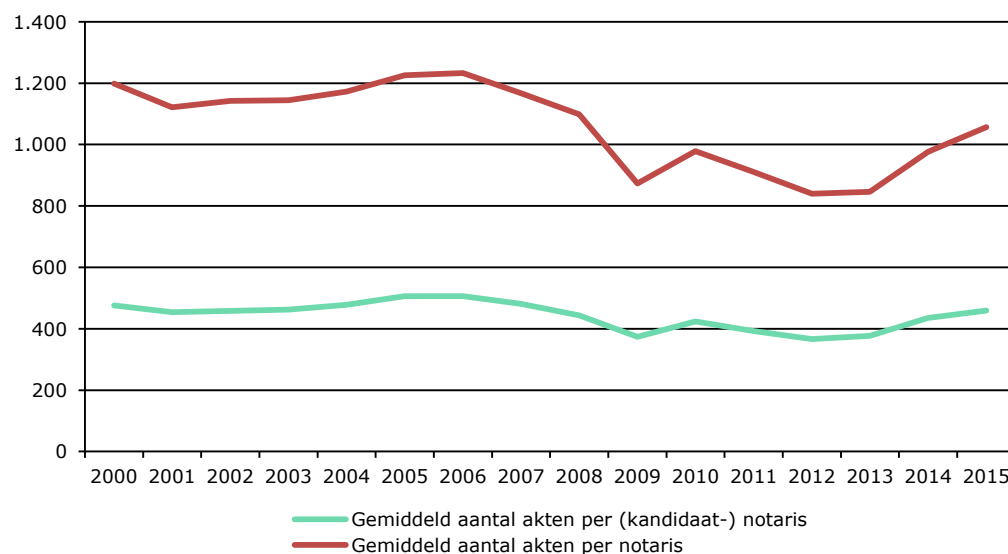
²⁴ www.notaris.nl

Figuur 4.2 Aantal notariële akten



Bron: KNB

Figuur 4.3 Gemiddeld aantal akten per (kandidaat-)notaris



Bron: KNB, bewerking WODC

Vraag naar andere dienstverlening

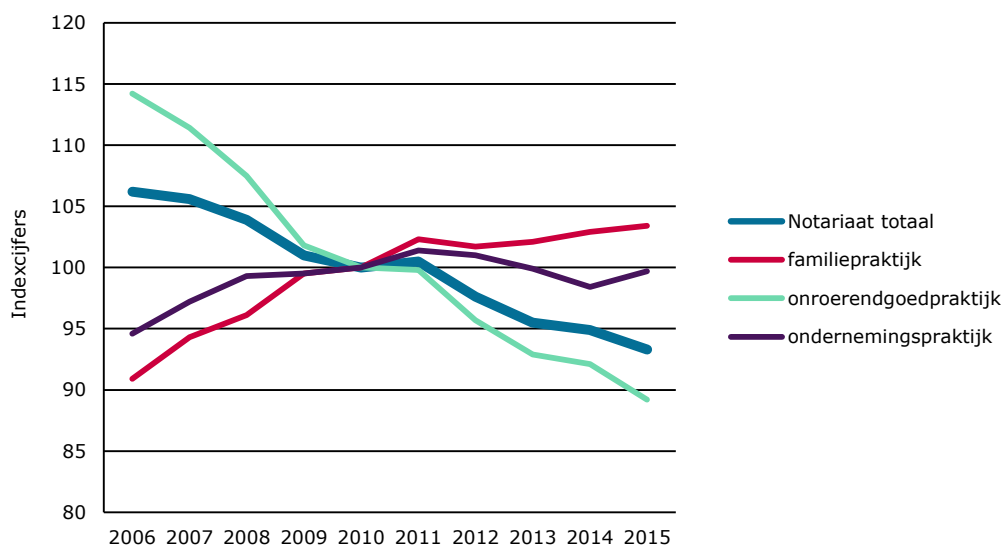
Naast het opmaken van akten kan de notaris ook andere juridische werkzaamheden verrichten. Hierbij kan men denken aan voorbereidend en adviserend werk op notarieel-juridisch gebied, zoals het opstellen van (onderhandse) huurcontracten en aandeelhoudersovereenkomsten en het adviseren in het kader van estate planning, mediation en het IT-notariaat. Hoe deze markt zich ontwikkelt, is niet bekend.

Betaalbaarheid

- Het CBS heeft prijsindexcijfers voor het notariaat ontwikkeld. De indexcijfers worden vastgesteld aan de hand van modelprijzen voor standaardakten (voor

kantoren tot honderd werknemers) en gerealiseerde uurtarieven (voor bedrijven met meer dan honderd medewerkers). Over de jaren heen zijn de prijzen in de onroerendgoedpraktijk sterk gedaald en in de familiepraktijk gestegen. In de ondernemingspraktijk zien we pas de laatste jaren een daling van tarieven optreden (zie figuur 4.4). In vergelijking met de ons omringende landen is de notariële dienstverlening in Nederland goedkoop (Economica & Fides, 2015).

Figuur 4.4 Tarieven notariële akten (index 2010=100)*



* Een indexcijfer is een getal in de vorm van een percentage dat de verhouding uitdrukt van een grootte tot een referentiewaarde. In 2015 is het tarief voor akten in de onroerendgoedpraktijk bijvoorbeeld met 11% gedaald ten opzichte van referentiejaar 2010.

Bron: CBS statline

- Na de inwerkingtreding van de Wna is er langzamerhand een behoorlijke variatie in tarieven ontstaan voor eenzelfde soort standaardakten (Ter Voert & Zwenk, 2011). Er zijn diverse sites waar tarieven kunnen worden vergeleken of die de mogelijkheid bieden om offertes op te vragen (bijvoorbeeld DeGoedkoopste-Notaris.nl, notaristarieven.nl en notarisvergelijken.nl.). Tevens is er een aanbod van A- en B-producten ontstaan, waarbij men kan kiezen voor meer of minder service met een bijbehorend tarief.

4.2.2 Kwaliteit

- De laatste jaren zijn nieuwe kwaliteitsborgingsinstrumenten ingevoerd, zoals de peer review. Het toezicht van het BFT is verruimd van alleen financieel naar integraal toezicht. Het toezicht van het BFT wordt lastiger om twee redenen: de kantoren hebben steeds complexere juridische constructies (vooral interdisciplinaire samenwerkingsverbanden) en de softwarepakketten waarmee kantoren werken worden steeds ingewikkelder. Hierdoor wordt het steeds lastiger de financiële stromen te doorgronden en verschillende boekhoudingen van elkaar te scheiden. Dit doet zich bijvoorbeeld voor bij samenwerkingsverbanden en internationale kantoren. Het toezicht vergt dan weer andere deskundigheid. Bij internationale kantoren is de notaris onderdeel van de juridische advisering van het kantoor en treedt geregeld op als partijadviseur. Deze interdisciplinaire samenwerking in complexe zaken genereert een geheel eigen problematiek met het oog

op de notariële beroeps- en gedragsregels, die voornamelijk zijn ingericht op de 'klassieke' notaris (KNB, 2012).

- Door de digitalisering van de praktijk worden notarissen steeds afhankelijker van softwareleveranciers voor de opslag van data. Een punt is hoe een notaris zijn verantwoordelijkheid kan effectueren als er problemen komen: heeft hij nog toegang tot zijn gegevens, als er digitaal iets spaak loopt, als er contractueel problemen ontstaan met de beheerder, of als ze hun beheerder niet betalen? Notarissen hangen hun informatie steeds meer in de cloud, omdat dat makkelijker is. Hoe meer ze gaan outsourcen, hoe minder ze hun persoonlijke verantwoordelijkheid als notaris in de greep hebben. Het BFT houdt alleen toezicht op de notaris, niet op het softwarebedrijf. Daar kan een spanningsveld ontstaan. Protocollen zouden (als alles gedigitaliseerd is) in de cloud zoek kunnen raken.
- In 2014 heeft de KNB de Stichting Rechtszekerheid Digitaal (SRD) geïntroduceerd. Deze stichting laat ICT-producten en -diensten bestemd voor de notariële praktijk toetsen en certificeert ze vervolgens. In het kader van informatiebeveiliging ontwikkelt ze tevens normen en richtlijnen voor het gebruik en de toepassing van digitale producten in de notariële praktijk. Doel is notarissen te voorzien van ICT-hulpmiddelen, waarmee ze ook in de digitale wereld hun vertrouwensfunctie kunnen uitoefenen. Producten die zijn ontwikkeld zijn bijvoorbeeld Dataplaza, een platform waar iedereen via een beveiligd portaal toegang krijgt tot zijn/haar digitale dossiers en waarbinnen kantoor en klant informatie kunnen uitwisselen. Daarnaast is het mogelijk om kosteloos een digitale kluis aan te maken om gegevens zoals inlogcodes, pincodes en documenten te bewaren. Tevens kunnen notarissen binnen het platform digitale diensten aanleveren zoals de Digitale Erfenis en de Digitale Identiteit.
- Er is wel transparantie wat betreft de prijs en de service van de dienstverlening, maar geen transparantie over de vakinhoudelijke kwaliteit en integriteit (Ter Voert & Zwenk, 2011). Cliënten kunnen de kwaliteit van hun juridisch advies niet of nauwelijks inhoudelijk beoordelen, professionele cliënten van de notaris daargelaten. Ze kunnen doorgaans niet beoordelen of ze de juiste voorlichting en het juiste advies hebben gekregen en of de in de akte gekozen constructie in hun situatie de beste juridische oplossing is. In de huidige praktijk wordt de keuze van de cliënt voor de meer alledaagse notariële dienstverlening voornamelijk bepaald door de prijs van het notariële product. Notarissen kunnen in die marktsituatie de facto voornamelijk slechts op prijs concurreren. Concurreren op kwaliteit en op toegevoegde waarde is lastig. Dit kan tot kwaliteitsverlies leiden in de toekomst (De Bas et al., 2014).
- Digitale dienstverlening zoals de HEMA notarisservice heeft tot twijfels geleid of bij deze vorm van dienstverlening kernwaarden en beroepsregels in het geding komen zoals de onafhankelijkheid van de notaris, de zorgplicht, geheimhoudingsplicht en het provisieverbod. De hoogste tuchtrechter heeft echter geoordeeld dat de HEMA notarisservice technisch, juridisch en inhoudelijk niet in strijd is met de voor notarissen geldende wet- en regelgeving.²⁵
- Voor de dienstverlening aan kwetsbaren in de samenleving, zoals de groeiende groep ouderen, is de KNB in 2013 het project 'Financiële bescherming ouderen' gestart om ouderen beter te beschermen tegen financiële uitbuiting. Het doel van dit project is het bewustzijn bij notarissen vergroten dat financieel misbruik plaatsvindt; hoe de notaris dat kan signaleren; en wat de notaris kan doen wanneer hij financieel misbruik vermoedt/constateert. Hiervoor is het 'Stappenplan bij financieel misbruik' opgesteld. Dit stappenplan instrueert de notaris hoe te handelen wanneer hij signalen van financieel misbruik opvangt. Tevens is, in

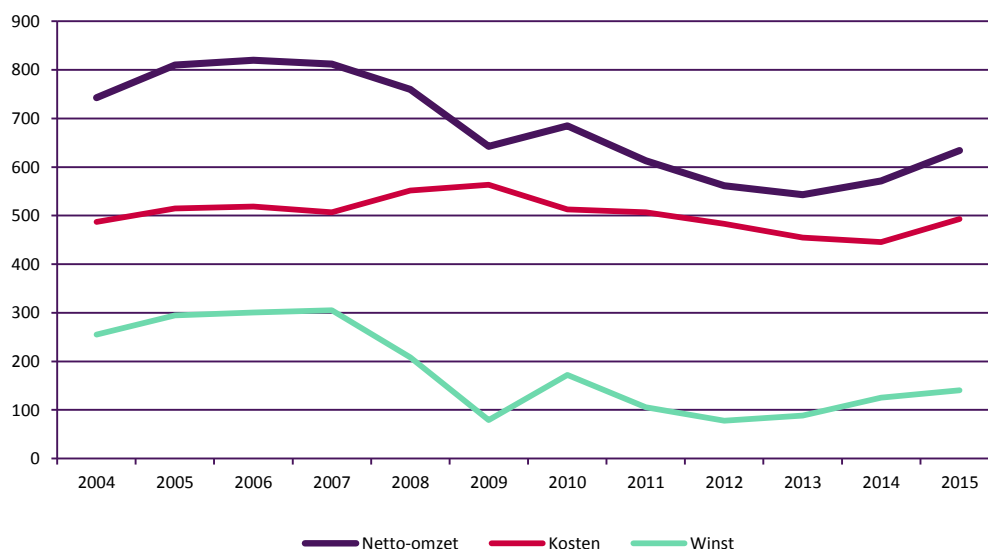
²⁵ deeplink.rechtspraak.nl/uitspraak?id=ECLI:NL:GHAMS:2015:2270

samenwerking met de specialistenvereniging Estate Planners in het Notariaat (EPN) en de Vereniging van Indicerende en Adviserende Artsen, het Protocol wilsbekwaamheid geactualiseerd dat de notaris voorschrijft hoe te handelen wanneer zijn diensten gevraagd worden door kwetsbare personen.

4.2.3 Bedrijfsvoering

- Na jaren van omzetsdaling is de brancheomzet in 2014 en 2015 weer toegenomen (zie figuur 4.5). Vooral het herstel van de verkoop van woningen heeft hieraan bijgedragen (ABN AMRO, 2016).

Figuur 4.5 Totale netto-omzet, kosten en winst notariskantoren (in miljoen euro)



Bron: BFT (bewerking WODC), excl. 50 tot 62 IDS-kantoren en kantoren die hun jaarrekening niet of te laat hebben ingediend (in 2015 twee kantoren)

- Andere businessmodellen ontstaan. Er zijn vooral in het vastgoed 'bulkkantoren' ontstaan. Deze doen administratief werk en bieden de benodigde rechtszekerheid met beperkte advisering. Deze kantoren kenmerken zich door een sterke kantoor-automatisering. Daarnaast zijn er gespecialiseerde niche kantoren, kantoren met interdisciplinaire samenwerking (IDS), maar ook nog lokale solitaire kantoren met een algemene niet-gespecialiseerde praktijk.
- Kantoren die de ontwikkelingen van specialisatie en/of schaalvergroting niet door-maken en waarin vastgoed een belangrijk deel van de omzet bepaalt, zijn kwetsbaar. Kleine kantoren, niet opererend in een samenwerkingsverband, zien een enorme druk op hun verdienmodel, enerzijds doordat de omzet in de vastgoedmarkt is stilgevallen en anderzijds omdat de kosten van het in stand houden van een kantoor en een efficiënte automatisering hoog zijn.
- Binnen het ondernemingsrecht zijn kantoren ontstaan die abonnementen aanbieden. Zo is er de Praktijkgenerator, een bedrijf dat 10.000 modelcontracten heeft ontwikkeld waarop kantoren zich kunnen abonneren. De modellen worden *up to date* gehouden door specialisten en tevens wordt gebruikers gevraagd om suggesties voor correcties en verbeteringen aan te leveren.
- Er zijn steeds meer notarissen die deelnemen aan een samenwerkingsverband om gezamenlijke activiteiten te ontplooiën op het gebied van ICT, voorlichting, mar-

keting, kennisvergroting (cursussen, trainingen en deelname aan een kennisnetwerk) en collegiaal overleg. Voorbeelden van dergelijke samenwerkingsverbanden zijn Netwerknotarissen, Formaat notarissen en NICO notarissen. Er zijn ook samenwerkingsverbanden die diensten tegen lage prijzen aanbieden, zoals de Huismerknotaris, de Aktienotararis of Vivaldi notarissen. Het komt ook voor dat kantoren een goedkope nevenvestiging hebben die is aangesloten bij een dergelijke keten. Samenwerkingsverbanden bieden de mogelijkheid om bepaalde kosten te delen met andere kantoren of door schaalvoordelen goedkoper in te kunnen kopen (bijvoorbeeld computers, verzekeringen, cursussen of tijdschriften). Er zijn ook samenwerkingsverbanden met niet-notarissen, zoals bij de Hema notariesservice het geval is.

4.3 Belangrijkste aanjagers voor verandering

De stimulering van de marktwerking door de Wna en ontwikkelingen in de huizenmarkt hebben in het afgelopen jaren binnen het notariaat voor een sterkere onderlinge concurrentie, innovatie en efficiency gezorgd. Economische ontwikkelingen, vooral in de onroerendgoedmarkt, zullen ook in de toekomst een belangrijke prikkel vormen voor de noodzaak om al of niet te moeten veranderen. Verder zijn vooral de technologische ontwikkelingen van belang die op allerlei niveaus (maatschappelijk, economisch, aard van de dienstverlening, bedrijfsmodellen) gevolgen zullen hebben, en processen als globalisering en vergrijzing.

4.3.1 Betekenis voor de rechtzoekende

Behoefte aan nieuwe vormen van dienstverlening

- De wensen van klanten worden anders. Bij grote (internationale) bedrijven is in de toekomst meer vraag naar interdisciplinaire, grensoverschrijdende expertise; bij particulieren kunnen op het personen- en familierecht meer vragen ontstaan over grensoverschrijdende vraagstukken en complexe familiesituaties.
- Door burgers en bedrijven worden veel rechtshandelingen via internet aangegaan en afgehandeld. Dat zal in de toekomst in toenemende mate ook gelden voor 'notariële' rechtshandelingen. Klanten kunnen veel zelf doen. Voor standaardakten zal de toegevoegde waarde van de notaris minder worden.

Toegankelijker dienstverlening

Technologische ontwikkelingen kunnen de toegang tot diensten betaalbaarder, bereikbaarder, sneller en simpeler maken (zie ook samenvattende tabel 2.2 in hoofdstuk 2). Door verdere automatisering van standaardakten en de ontwikkeling van zelfhulpprogramma's en nieuwe producten, zal de dienstverlening goedkoper en breder toegankelijk worden. Dit kan, zoals bij de advocatuur, een latente vraag naar akten of andere diensten aanspreken (bijvoorbeeld voor samenlevingscontracten, testamenten of andere nieuwe producten), die nu nog te duur worden bevonden.

Kwaliteit verbetert maar er zijn ook risico's

Evenals bij de advocatuur, zien we ook bij de notariële dienstverlening dat de informatie-asymmetrie tussen klant en de notaris afneemt en de transparantie over verrichte werkzaamheden en de prijs-kwaliteitverhouding toeneemt. Bovendien zal de inhoudelijke kwaliteit van dienstverlening verbeteren door de complementaire dienstverlening van professionals en slimme hulpprogramma's. Aandachtspunt is ook hier hoe klanten kunnen bepalen of de zelfhulpprogramma's, of intelligente zoekmachine die zij gebruiken van goede kwaliteit, niet verouderd, of op hun situatie

van toepassing zijn. En of de aanpak transparant is wat betreft bepaalde kernwaarden (bijvoorbeeld onafhankelijk, vertrouwelijk) indien die van belang zijn.

4.3.2 *Betekenis voor beroepsbeoefenaar*

De rol van de notaris verandert

- De verwachting is dat de digitale vastgoedketen er aan komt. In toenemende mate komt de focus van dienstverleners in de vastgoedketen te liggen op digitale uitwisseling van gegevens als middel voor een efficiënt en betrouwbaar proces. Een randvoorwaarde daarvoor is het gebruik van juiste uitgangspunten en uniforme, geverifieerde gegevens door alle partijen in de vastgoedketen. De rol van de notaris zal daarmee veranderen. De controles en risico-analyses die de notaris doet, dragen bij aan een betere gegevenskwaliteit en een betrouwbare situatie-analyse. Deze bijdrage aan de digitale keten vraagt een proactieve rol van de notaris in het begin van vastgoedtransacties. Het digitale Platform Elektronische Communicatie (PEC) stelt ketenpartners in staat het gehele notariaat in één keer digitaal te ontsluiten en zal in toenemende mate een rol spelen in de communicatie tussen het notariaat en haar ketenpartners. Doordat steeds meer ketenpartners digitaal met elkaar zijn verbonden, wordt het mogelijk dat de notaris en zijn ketenpartners in het belang van cliënten eerder en efficiënter samenwerken bij vastgoedtransacties. De risico-analyse van de notaris, die nu meestal aan het einde van een vastgoedtransactie wordt gedaan, kan daardoor eerder bijdragen aan de kwaliteit van de keten. Dat betekent een risico-reductie en kostenverlaging voor cliënten. De notaris maakt daarbij gebruik van zijn geautomatiseerde verbindingen met de benodigde basisregistraties en het Centraal Digitaal Repertorium (CDR), waarin alle notariële akten worden geregistreerd. Deze akten zijn de bron voor vervolgacties bij ketenpartners. Voor de akten waarvoor vervolgacties bij ketenpartners nodig zijn, zal er rechtstreekse communicatie mogelijk zijn vanuit het CDR-proces naar de betreffende ketenpartners, zoals het Kadaster, de Kamer van Koophandel en de Raad voor de rechtspraak. Daar komt in de toekomst weinig handwerk van de individuele notaris meer aan te pas: die levert zijn akte met de bijbehorende gegevens in bij het CDR en vanuit datzelfde proces worden de gegevens aangeleverd die nodig zijn om het betreffende register te muteren. Dat heeft consequenties voor de notariskantoren: het ambachtelijk handwerk bij de afhandeling van zaken wordt minder, er is meer paralegal/legal werk voor HBO-ers en de notarieel juristen. De juridisch-inhoudelijke risico-analyse bij vastgoedtransacties, ook wel aangeduid als 'due diligence in de vastgoedketen', verschuift zo veel mogelijk naar de fase voorafgaand aan of bij de koopovereenkomst. De notaris kan in deze fase ook een adviserende rol vervullen over gerelateerde kwesties, bijvoorbeeld op het gebied van personen- en familierecht en financiële zaken. Door op deze manier het werk van de notaris rondom de notariële akte beter in te weven in het ketenproces, is het werk grotendeels al geschied in de transactiefase (dit is conform de aanbevelingen van de Commissie-Hammerstein). In deze fase zou de notaris ook kunnen adviseren over personen- en familierecht kwesties (bijvoorbeeld in geval van een nieuwe relatie) en financiën (hypotheken). Hoe snel deze digitale vastgoedketen in werking zal treden, is nog niet te zeggen.
- Door bovenstaande ontwikkeling zal het personen- en familierecht steeds belangrijker worden voor het notariaat. Standaardsituaties zullen hier echter ook in toenemende mate worden geautomatiseerd. In niet-standaardsituaties die niet makkelijk codificeerbaar zijn, kan de notaris toegevoegde waarde leveren. Dit kan het geval zijn bij complexe gezinssamenstellingen door scheidingen, gemengde huwelijken en nieuwe samenlevingsvormen.

- Op het gebied van het ondernemingsrecht zullen documenten in de toekomst in toenemende mate geautomatiseerd tot stand komen, maar de verwachting is dat de adviesfunctie van het notariaat zal blijven. Ook zien we op dit gebied nieuwe taken verschijnen: de overheid legt de notaris ten aanzien van het toekomstige Centraal aandeelhouderregister (CAHR)²⁶ en het register van *ultimate beneficial owners* (UBO)²⁷ steeds meer een poortwachtersfunctie op ter voorkoming van witwassen en fraudebestrijding.
- Vooral nog is niet de verwachting dat blockchaintechnologie de notaris overbodig zal maken. Blockchain biedt veel mogelijkheden, maar het is nog de vraag in hoeverre het systeem en de onderliggende algoritmes te vertrouwen zijn (Duivenstein et al., 2016). Bovendien neemt blockchain vooral de registerfunctie over. Voor de inhoud van de afspraken, vooral als het geen standaardsituaties betreft, zal het advies van een notaris nog altijd van toegevoegde waarde zijn.

Meer specialisatie, meer (interdisciplinaire) samenwerking

Doordat het recht complexer en internationaler wordt en samenlevingsvormen en familierelaties ingewikkelder, kan de behoefte aan notarieel advies toenemen. Om een hoge kwaliteit van dienstverlening te kunnen bieden, is specialisatie nodig. Specialisatie kan vooral goed uit de verf komen in samenwerkingsverbanden met andere kantoren. Dergelijke samenwerking kan op diverse niveaus plaatsvinden: tussen kantoren, al dan niet met andere juridische beroepsgroepen (interdisciplinaire samenwerking), via specialistenverenigingen of via internationale netwerken (zie onder andere CNUE, 2015).

Kleine kantoren krijgen het moeilijk

Ook hier is de verwachting dat kleine kantoren zullen moeten gaan samenwerken om voldoende schaalgrootte te hebben voor investeringen, innovatie en efficiency. Er zullen meer (kleinere) netwerkorganisaties komen, waarvoor het delen van kennis en samenwerking essentieel is.

Nieuwe kennis en vaardigheden vereist

Bovengenoemde ontwikkelingen leiden er toe dat op termijn ook nieuwe kennis en vaardigheden nodig zijn.

4.4 Betekenis voor het stelsel

Rechtszekerheid en rechtsbescherming zijn essentieel voor onze samenleving en van groot belang voor het goed laten functioneren van de economie. Vragen die van belang zijn voor een toekomstig stelsel: waar ligt de toegevoegde waarde van een toekomstig notaris? Aan wat voor soort notarissen heeft de samenleving behoefte? In hoeverre kan het publieke belang dat wordt gediend aan de werking van de markt worden over gelaten?

²⁶ Het CAHR registreert aandeelhoudersinformatie en aandeelhouders kunnen zowel natuurlijke personen als rechtspersonen zijn. Bij registratie van aandeelhoudersinformatie in het CAHR is niet relevant of de aandeelhouder tevens formele of feitelijke zeggenschap heeft over de BV of niet beursgenoteerde NV. Het doel is om fraude, witwassen en belastingontduiking tegen te gaan.

²⁷ Op grond van de vierde anti-witwasrichtlijn moeten de EU-lidstaten een UBO-register instellen. Daarin moeten de namen komen te staan van natuurlijke personen die, al dan niet achter de schermen, bij een vennootschap of een andere juridische entiteit aan de touwtjes trekken. Het UBO-register moet helpen voorkomen dat het financiële stelsel wordt gebruikt voor het witwassen van geld of voor terrorismefinanciering.

Het is nog niet goed te overzien welke ontwikkelingen zich zullen doorzetten, en hoe die zich zullen verhouden tot het huidige stelsel.

Aandachtspunten voor de toekomst:

- Welke dienstverlening zal verdwijnen en welke nieuwe vormen van dienstverlening zullen ontstaan; wat zijn de rechtsstatelijke, ethische, technische uitdagingen hierbij? Zijn er bepaalde vormen van dienstverlening die niet aan geavanceerde softwaresystemen of andere dienstverleners kunnen worden overgelaten?
- Als in de toekomst bepaalde werkzaamheden in toenemende mate door zelfhulp-programma's en andere slimme systemen kunnen worden gedaan, wat betekent dit dan voor het domeinmonopolie van het notariaat? Blijft een kritische blik en *belehrende* rol van notarissen in dit soort zaken nodig? Is er voldoende controle of de klant voldoende weet/beseft wat de consequenties van bepaalde handelingen zijn en zijn er genoeg kwaliteitswaarborgen om ondeugdelijk opgestelde aktes, slecht afdwingbare afspraken of onbetrouwbare registers te voorkomen?
- Als werkzaamheden in toenemende mate worden gecombineerd met slimme systemen, welke samenwerkingsvormen met andere beroepsgroepen zijn dan mogelijk, terwijl de kernwaarden van het notariaat gewaarborgd blijven?
- Wat betekenen processen als globalisering/internationalisering, complexere samenwerkingsvormen en de nieuwe technologische ontwikkelingen voor de aard en omvang van het (financieel) toezicht? Is er nog vast te stellen wie aansprakelijk is als er iets misgaat?
- Welke kansen/risico's bieden Blockchain-toepassingen (gedistribueerde registers, *smart contracts*) bij de uitvoering van publieke taken en meer specifiek welke kansen en bedreigingen zou dit kunnen hebben voor de notariële dienstverlening?

5 Gerechtsdeurwaardering

Een uitgangspunt van onze rechtsstaat is dat verplichtingen moeten worden nagekomen en afdwingbaar moeten zijn als dat niet gebeurt. Het is een rechtsstatelijk belang dat vonnissen ten uitvoer worden gelegd op een snelle, zorgvuldige en efficiënte wijze: de nakoming van een rechterlijke uitspraak moet op een geordende manier – dat wil zeggen zonder eigenrichting – kunnen worden afgedwongen, en daarvoor is de gerechtsdeurwaarder in het leven geroepen (Commissie-Van der Winkel, 2009). De gerechtsdeurwaarder is, evenals de notaris, enerzijds een openbaar ambtenaar die exclusief met een aantal wettelijke taken is belast en anderzijds een zelfstandige beroepsbeoefenaar die zijn diensten aanbiedt in concurrentie met andere aanbieders.

5.1 Taken en publiek belang

Ambtelijke werkzaamheden

Een belangrijk uitgangspunt in ons rechtssysteem is dat financiële verplichtingen nagekomen moeten worden en als dat niet gebeurt, wettelijke dwangmiddelen ingezet kunnen worden om schulden te incasseren. Gerechtsdeurwaarders vervullen hierbij een exclusieve rol die wettelijk aan hen is toebedeeld. Zij hebben een domeinmonopolie om bepaalde handelingen te verrichten:

- 1 handelingen die te maken hebben met dagvaardingen en exploten van betekening en daarmee het berichten van gedaagden dat een vonnis tegen hen zal beginnen of is uitgesproken;
- 2 handelingen die te maken hebben met het uitoefenen van dwang: executie van vonnissen, bijvoorbeeld het leggen van beslag op loon of goederen, of huisuitzettingen.

De overheid heeft deze taken exclusief bij de gerechtsdeurwaarder belegd om verschillende redenen.

Ad 1 Dagvaardingen en exploten van betekening

De ambtelijke bevoegdheid is in dit geval gebaseerd op de gedachte dat het van belang is zekerheid te hebben dat de wederpartij kennis heeft genomen van een (gerechtelijke) mededeling. In gevallen waarin het rechtens van belang wordt gevonden dat een (gerechtelijke) mededeling de wederpartij bereikt, schrijft de wet de kennisgeving door middel van het deurwaardersexploot voor (Opstelten, 1997). Dit houdt verband met het rechtsbeginsel van het recht op wederhoor (artikel 19 Rv). Het beginsel houdt in dat de rechter geen beslissing mag geven voordat partijen hun standpunt tegenover hem hebben uiteengezet of daartoe in de gelegenheid zijn gesteld. Het deurwaardersexploot dient te waarborgen dat partijen op de hoogte worden gesteld van wat de wederpartij tegen hen inbrengt en dat ze de mogelijkheid hebben daarop te reageren.

Ad 2 Het uitoefenen van dwang

In de conservatoire en executiefase wordt dwang uitgeoefend. De ratio van het ambt van gerechtsdeurwaarder is dat de uitoefening van dwang binnen de samenleving geconcentreerd moet zijn in de handen van de overheid. Om te voorkomen dat schuldeisers het recht in eigen hand nemen (eigenrichting) en de tenuitvoerlegging van een rechterlijke uitspraak zelf afdwingen, is de gerechtsdeurwaarder belast met deze taak. Enerzijds is dit ter bescherming van schuldenaren, omdat zij door

schuldeisers anders oneigenlijk onder druk zouden kunnen worden gezet. Anderzijds is dit ook ter bescherming van schuldeisers: als een schuldenaar meer schuldeisers heeft, zou anders het recht van de sterkste schuldeiser kunnen gelden. De gerechtsdeurwaarder is dus ook van belang om gelijkheid van schuldeisers te bewerkstelligen. Daarnaast dient als legitimatie voor de exclusieve rol van de deurwaarder dat deze moet waarborgen dat het vonnis van de onafhankelijke rechter wordt voltrokken, ook tegen de overheid, wanneer deze procespartij is (*Kamerstukken II*, 1991/1992, 22 775, nr. 3, p. 7).

Niet-ambtelijke werkzaamheden

In aansluiting op de ambtspraktijk verrichten gerechtsdeurwaarders ook niet-ambtelijke diensten zoals de incassopraktijk, debiteurenbeheer, juridisch advies en procesvertegenwoordiging. Deze diensten mogen de goede en onafhankelijke vervulling van het gerechtsdeurwaardersambt, dan wel het aanzien daarvan, echter niet schaden of belemmeren (artikel 20 GDW).

Kernwaarden gerechtsdeurwaarder

De kernwaarden van de gerechtsdeurwaarder zijn: betrouwbaar en integer, onafhankelijk en onpartijdig, dienstbaar en vakbekwaam (KBvG, 2016, p. 32).

Als openbaar ambtenaar dient hij het algemeen belang: hij moet onafhankelijk en onpartijdig op kunnen treden en de maatschappij moet er op kunnen vertrouwen dat de gerechtsdeurwaarder betrouwbaar en integer omgaat met de aan hem toevertrouwde staatsmacht en zijn ambt nauwgezet en met hoge kwaliteit van dienstverlening uitvoert.

Recente wetswijzigingen

In 2009 heeft de Commissie evaluatie Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders een adviesrapport uitgebracht. Het advies en de kabinetsreactie daarop (*Kamerstukken II*, 2008/2009, 31 700 VI, nr. 13) zijn uitgewerkt in een wetsvoorstel. In 2016 heeft de Eerste Kamer ingestemd met dit wetsvoorstel (*Staatsblad*, 2016, 93). De Wijzigingswet zal deels per 1 juli 2016, deels per 1 januari 2017 in werking treden en behelst, onder andere, de volgende punten:

- Onafhankelijkheid. De eis van onafhankelijkheid wordt in de wet opgenomen (artikel 12a GDW). De gerechtsdeurwaarder oefent zijn ambt in onafhankelijkheid uit, aldus lid 1, dus weliswaar als civiele rechtshandhaver richting de debiteur, maar niet zomaar als 'loopjongen' van zijn opdrachtgever: de gerechtsdeurwaarder is de 'verlengde arm' van de rechter en oefent staatsmacht uit als bijzonder ambtenaar. Die onafhankelijkheid behoort ook te bestaan in financieel en organisatorisch opzicht: De gerechtsdeurwaarder mag zijn ambt niet uitoefenen in enig verband waardoor zijn onafhankelijkheid wordt of kan worden beïnvloed.
- Register. Er komt een openbaar register voor gerechtsdeurwaarders, zodat een ieder kan nagaan of de ambtshandelingen bevoegd zijn verricht.
- Toezicht BFT wordt uitgebreid. De werkzaamheden van het Bureau Financieel Toezicht (artikelen 30 e.v. GDW) worden uitgebreid tot een meer algemeen toezicht. Dit betekent niet alleen een controle op de financiële handel en wandel van gerechtsdeurwaarders, maar ook dat de integriteit van de beroepsgroep onder de loep wordt genomen.
- Kwaliteit. Bij verordening van de KBvG zullen regels worden gesteld over de inrichting van een algemene klachten- en geschillenregeling voor gerechtsdeurwaarders, waaronder ook de instelling van een geschillencommissie. De KBvG wordt verantwoordelijk voor het uitvoeren van kwaliteitstoetsen bij haar leden.
- De mogelijke tuchtrechtelijke maatregelen worden aangescherpt.

- De titulatuur wijzigt. Er is straks alleen nog een kandidaat-gerechtsdeurwaarder die stage loopt, daarna krijgt de kandidaat de titel toegevoegd gerechtsdeurwaarder (maximaal drie per gerechtsdeurwaarder). Alleen de benoemde gerechtsdeurwaarder met een eigen kantoor wordt nog gerechtsdeurwaarder genoemd. De benaming 'gerechtsdeurwaarder in loondienst' verdwijnt.

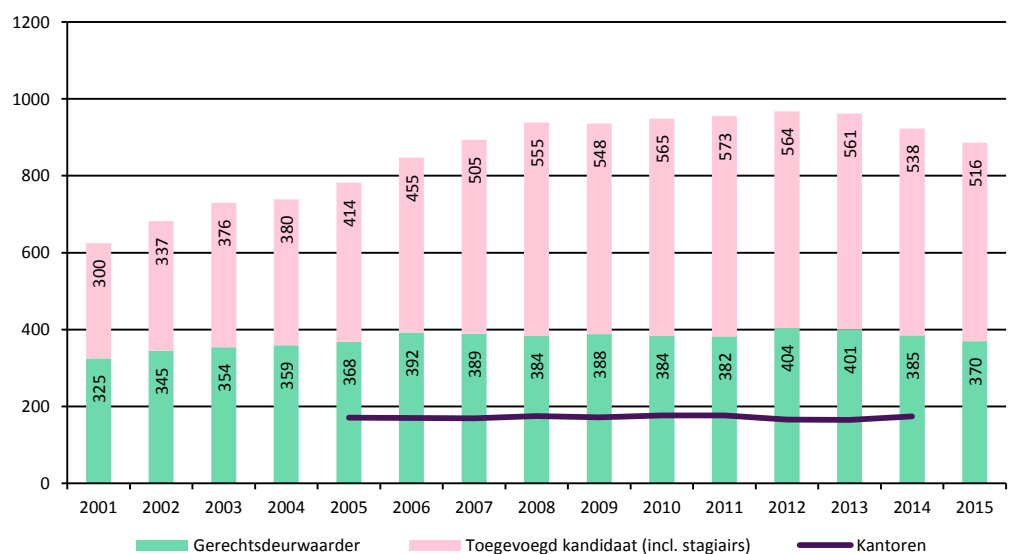
5.2 Huidige trends

5.2.1 Toegankelijkheid

Aanbod

- Na een afvlakking van de groei in de jaren 2008-2012, laat het aantal (kandidaat-)gerechtsdeurwaarders vanaf 2013 een dalende trend zien (zie figuur 5.1). Ook de instroom in de Beroepsopleiding is de afgelopen jaren sterk gedaald.²⁸ Gezien de verwachte dalende vraag naar ambtelijke diensten, wordt voor de toekomst een verdere daling van het aantal toegevoegd kandidaten en nieuwe instromers verwacht.

Figuur 5.1 Aantal (kandidaat-)gerechtsdeurwaarders en kantoren



Bron: KBvG (aantal gerechtsdeurwaarders); BFT (aantal kantoren; een kantoor een zelfstandig rapporterend samenwerkingsverband van gerechtsdeurwaarders. Een organisatie met meer vestigingen, maar één (centrale) administratie telt als één kantoor; bij een organisatie met meer vestigingen waarbij elk een eigen administratie heeft die zelfstandig rapporteert, telt elke 'rapportage' als kantoor.

- Sinds de invoering van de Gerechtsdeurwaarderswet in 2001 is het aantal kantoren afgenomen (fusies) en zijn er meer samenwerkingsverbanden tussen deurwaarderskantoren (en incassobureaus en verzekeringsmaatschappijen). Er was sprake van schaalvergroting (Ter Voert & Van Ewijk, 2006), maar het aantal kantoren schommelt de laatste jaren rond de 170 (zie figuur 5.1).
- Specialisatie van gerechtsdeurwaarders doet zich vooral voor naar type opdrachtgever, bijvoorbeeld vooral zaken doen voor woningbouwverenigingen of

²⁸ Rechtspleging Civiel en Bestuur (2014, tabel 6.6); www.wodc.nl/onderzoek/cijfers-en-prognoses/rechtspleging-civiel-en-bestuur/

zorgverzekeraars, maar kan zich ook op specifieke consultancy, debiteurenbeheer of ambtelijke taken richten.

- Inmiddels zijn een aantal zaken gedigitaliseerd, bijvoorbeeld het elektronisch indienen van de dagvaarding ter griffie, de invoering van elektronisch derden-beslag in 2009, het digitaal beslagregister in 2016²⁹, het online publiceren van openbare exploten en ambtelijke publicaties in 2015³⁰ en het online veilen (veilingdeurwaarder.nl). Verschillende deurwaarderskantoren ontwikkelen Apps waarmee schuldeisers en schuldenaren info kunnen opvragen (bijvoorbeeld berekenen beslagvrije voet, incassokosten calculator, Frequently Asked Questions, online inzage dossier).

Minder vraag naar ambtshandelingen

Op het moment van verschijnen van dit rapport waren er nog geen exacte gegevens beschikbaar over het aantal ambtshandelingen dat gerechtsdeurwaarders verrichten.³¹ Het BFT telt in 2015 ongeveer 4,3 miljoen lopende dossiers voor zowel ambtelijk als niet-ambtelijk werk. Het aantal dagvaardingen (zie figuur 5.2) en de daaropvolgende betekening van vonnissen is in ieder geval vanaf 2010 sterk afgenomen.³² Er zijn geen gegevens bekend over de ontwikkeling van het aantal zaken dat gerechtsdeurwaarders jaarlijks behandelen voor het Centraal Justitieel Incassobureau (CJIB) en de Dienst Uitvoering Onderwijs (DUO). In het CJIB-jaarbericht 2009 staat dat gerechtsdeurwaarders ruim 300.000 dwangbevelen in het kader van de Wet Mulder³³ en ruim 33.000 boetevonnissen afhandelden, daarnaast zijn ze via het CJIB ook nog betrokken bij het terugvorderen van huurtoeslagen en niet-betaalde zorgpremies in opdracht van het College voor Zorgverzekeringen. Volgens deurwaarders zelf is de vraag naar ambtelijk werk gedaald en zal deze naar verwachting in de toekomst nog verder dalen. Redenen hiervoor zijn onder andere:

- De komende jaren kan door digitalisering van de rechtspraak – het programma Kwaliteit en Innovatie Rechtspraak (KEI)³⁴ – de ‘gedaagde’ in eerste instantie digitaal worden opgeroepen in plaats van door een persoonlijke betekening door de gerechtsdeurwaarder. Het aantal dagvaardingen dat gerechtsdeurwaarders betekenen, zal daardoor afnemen³⁵; indien burgers en bedrijven in de toekomst een ‘officieel digitaal overheidsadres’ krijgen, is het mogelijk dat de toegevoegde waarde van de gerechtsdeurwaarder voor het dagvaarden en betekenen van exploten nog kleiner wordt.

²⁹ Verordening digitaal beslagregister voor gerechtsdeurwaarders. *Staatscourant*, nr. 39706, 13 november 2015

³⁰ De Wet van 11 februari 2015 tot wijziging van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering en enige andere wetten in verband met bekendmakingen aan personen zonder bekende woon- of verblijfplaats (*Staatsblad.*, 2015, 82) 1 juli 2015 in werking getreden.

³¹ De KBvG verzamelt deze gegevens wel maar kon deze niet tijdig beschikbaar stellen. Ze zullen wel verschijnen in de monitor Rechtspleging Civiel en Bestuur 2015 op de WODC-website.

³² Het jaarverslag 2015 van de Rvdr vermeldt een verdere daling van 4% handelszaken bij de sector kanton tussen 2014 en 2015.

³³ Administratiefrechtelijke afdoening van lichte verkeersvergrijpen.

³⁴ Voor tijdlijn zie www.rechtspraak.nl/SiteCollectionDocuments/Tijdlijn-KEI.pdf.

³⁵ Goedvolk et al. (2014) hebben hier een schatting voor gemaakt. Zij gaan er vanuit dat veel eisers ook in eerste instantie zullen blijven kiezen voor betekening door de gerechtsdeurwaarder. Dit geldt vooral voor zaken waarin het financieel belang hoog is (boven € 25.000) en voor incassozaken (veelal verstekzaken). De reden om toch direct een deurwaarder in te schakelen voor incassozaken is dat bij het niet-verschijnen van de verweerder, als nog een deurwaarder moet worden ingeschakeld, omdat anders geen verstekvonnis kan worden gewezen. Dan kan deze beter direct worden ingeschakeld waarbij ook nog bekeken kan worden of het zin heeft om te dagvaarden en of een betalingsregeling mogelijk is.

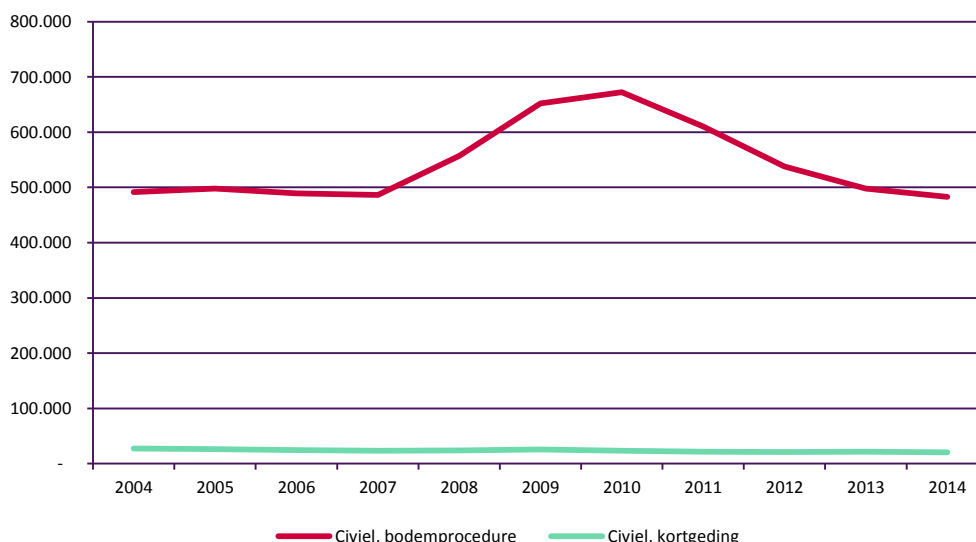
- Als gevolg van de invoering van het Centraal Digitaal Beslagregister (DBR) in januari 2016 zullen er minder 'onnodige' beslagen worden gelegd en dus minder ambtshandelingen worden verricht. In het DBR worden alle beslagen geregistreerd per debiteur, waardoor een onnodige stapeling van beslagen kan worden voorkomen en beter de beslagvrije voet in de gaten gehouden kan worden. Het gevolg is ook dat de deurwaarder de MKB-ondernemer beter kan inlichten over de (on)mogelijkheden van een incasso en zo voorkomen dat er kosten worden gemaakt die niet kunnen worden geïnd. De beslagen van (semi-)overheidsinstanties (belastingdeurwaarders) worden echter nog niet daarin opgenomen. Die beslagen zijn vaak preferent en voor een juiste afweging is het noodzakelijk dat dit soort informatie bekend is. Tevens beperkt het beslagregister zich op dit moment nog tot beslagen waar een beslagvrije voet voor geldt (beslag op loon, uitkering en de voorlopige teruggaaf belastingen) en beslag op huur-, zorg- en kinderopvangtoeslag. Een eventueel bankbeslag of een beslag op inboedel of een auto wordt nog niet geregistreerd.
- Ook de invoering van de verwijzindex schuldhelpverlening (VISH) kan minder ambtshandelingen tot gevolg hebben. De NVVK (branchevereniging voor schuldhelpverlening en sociaal bankieren) en de KBvG hebben in 2014 een convenant gesloten dat het ontstaan van onnodige kosten en extra schulden moet voorkomen. De samenwerking vindt plaats door middel van een systeem van digitale gegevensuitwisseling (VISH) waardoor de schuldhelpverlening en de deurwaarders snel kunnen bepalen of een klant bij hen bekend is. Is dit het geval dan kan de deurwaarder voor een bepaalde periode invorderingsmaatregelen stopzetten. Dit moet voorkomen dat onnodige ambtshandelingen worden verricht en de kosten voor schuldenaren onnodig oplopen.³⁶
- Door de recessie vinden er minder economische transacties plaats en daarmee zijn er ook minder geschillen over betalingen. Tevens kan de daling van dagvaarding voor een deel samenhangen met de invoering van speciale wetgeving in september 2009 waardoor het College van Zorgverzekeraars de mogelijkheid kreeg om buiten de rechter om, via loonbeslag, achterstallige premies te innen (zie Eshuis et al., 2014, p. 65).
- De verhoging van het griffierecht in 2010 heeft tot andere kosten-batenafwegingen geleid bij vooral midden- en kleinbedrijf. Zaken worden minder snel aan de rechter voorgelegd of er wordt uitgeweken naar goedkopere alternatieven (zoals e-Court of Digitrage).
- Er is een verschuiving gaande van het innen naar het voorkomen van vorderingen. De preventie van schulden krijgt meer aandacht. Bepaalde opdrachtgevers, incassobureaus en deurwaarders hebben meer aandacht voor 'maatschappelijk verantwoord incasseren': dat wil zeggen betalingsachterstanden zo veel mogelijk voorkomen en indien ze toch ontstaan, deze zo vroeg en zo snel mogelijk en tegen zo laag mogelijke kosten oplossen (Van den Berg, 2015). Vanuit de overheid zijn er ook voornemens om de lijst met goederen uit te breiden waarop geen beslag mag worden gelegd. De bedoeling is dat het beslag op de inboedel dan proportioneler wordt.³⁷
- Overheidsorganisaties zijn van plan om te starten met rijksincasso via het CJIB en hun diensten aan een selecte groep kantoren uit te besteden. Indien dit door gang vindt, betekent dit voor veel kantoren een sterke daling van de omzet.

³⁶ www.nvvk.eu/schuldhelpverlening/nieuws/tag/KBvG/160

³⁷ www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2013/04/05/kabinet-wil-onnodige-stapeling-van-incassomaatregelen-voorkomen

- Steeds meer bedrijven richten hun eigen incassoafdeling op en besteden dat niet meer uit aan deurwaarders; hiermee is ook het niet-ambtelijke incassowerk voor gerechtsdeurwaarders afgenomen.

Figuur 5.2 Instroom civiele dagvaardingen rechtspraak, eerste en tweede aanleg



Bron: Tabellen Rechtspleging Civiel & Bestuur (WODC en RvdR)

Betaalbaarheid

- De tarieven die gerechtsdeurwaarders in rekening mogen brengen bij schuldenaren voor bepaalde ambtshandelingen zijn vastgelegd in het Besluit tarieven ambtshandelingen gerechtsdeurwaarders (Btag). Naar aanleiding van een artikel in het Algemeen Dagblad van oktober 2014 ontstond er discussie over de hoogte van dit schuldenaarstarief. Daarin werd vermeld dat de kostprijs van ambtshandelingen door automatisering zodanig was gedaald, dat de tarieven die aan schuldenaren worden doorbelast te hoog zijn. Naar aanleiding van Kamervragen hierover heeft de staatssecretaris van Veiligheid en Justitie onderzoek laten verrichten. Hieruit blijkt dat de kostprijzen van bepaalde ambtshandelingen juist hoger liggen dan de Btag-tarieven (Boogaard, Nijhof & Kuipers, 2016). Automatisering heeft arbeidskosten voor eenvoudige taken wel omlaag gebracht, maar daarentegen zijn allerlei andere kosten gestegen (onder andere door toegenomen reistijd, kosten om aan toegenomen kwaliteitseisen te voldoen, automatiseringskosten) en zijn de aannames achter de indexeringsregeling niet meer actueel.
- De tarieven voor opdrachtgevers zijn volledig vrij. De opdrachtgevers – schuldeisers – moeten de kosten betalen voor de inschakeling van de gerechtsdeurwaarder, maar mogen deze kosten op de schuldenaar verhalen tot het maximumtarief dat geldt voor schuldenaren (het Btag-tarief). Als het bedrag kan worden teruggevorderd op de schuldenaar, heeft de schuldeiser per saldo dus geen kosten. Voor 2001 werden, wanneer het niet lukte om de ambtelijke kosten op de schuldenaar te verhalen, deze kosten voldaan door de opdrachtgever. Daarmee was er sprake van weinig ondernemersrisico's voor de gerechtsdeurwaarder. In de eerste jaren na de invoering van de Gerechtsdeurwaarderswet was dit ook nog de gebruikelijke gang van zaken. De laatste jaren is er echter een ontwikkeling gaande dat er door steeds meer grote opdrachtgevers forse tariefkortingen wor-

den bedongen via aanbestedingen van grote aantallen zaken. Dit heeft er (impliciet) toe geleid dat het risico van oninbaarheid steeds meer bij de gerechtsdeurwaarder is terecht gekomen. Er zijn verschillende soorten tariefafspraken in omloop, zoals een bonus/malussysteem, 'no cure, no pay' of een vast (laag) tarief voor (niet-inbare) vorderingen (zie Ter Voert & Van Ewijk, 2006).

5.2.2 Kwaliteit

- De dienstverlening richting grote opdrachtgevers is sinds de invoering van de Gerechtsdeurwaarderswet in 2001 verbeterd (meer transparantie, online dossier inzage, landelijke dekking met één aanspreekpunt; zie Ter Voert et al., 2006). Voor opdrachtgevers bestaat de kwaliteit van de gerechtsdeurwaarder onder andere uit de snelheid van werken, scoringspercentages en efficiënte communicatie. Voor grote opdrachtgevers is tevens een hoge mate van automatisering van belang. De meeste opdrachtgevers zijn vaste klanten en kunnen de inhoudelijke en commerciële kwaliteit van de diensten goed beoordelen. Gerechtsdeurwaarders stemmen hun bedrijfsvoering af op de wensen van belangrijke opdrachtgevers. De toegenomen automatisering en het ontstaan van samenwerkingsverbanden met een landelijke dekking hebben ervoor gezorgd dat er steeds efficiënter gewerkt kan worden en dat opdrachtgevers goed kunnen controleren of alles volgens de afspraken verloopt.
- De dienstverlening richting schuldenaar is sinds de invoering van de Gerechtsdeurwaarderswet in 2001 verslechterd (Van den Berg, 2013, 2015; Ter Voert et al., 2006). Door gestandaardiseerde processen en de landelijke bevoegdheid van de deurwaarder is het maatwerk richting schuldenaar verdwenen. Meerdere deurwaarders komen over de vloer en niemand heeft zicht op de totale omvang van de schulden. Het treffen van betalingsregelingen wordt daardoor moeilijker en schuldenaren worden hierdoor sneller geconfronteerd met extra kosten: boven op de initiële schuld komen (naast de buitengerechtelijke incassokosten), dagvaardingskosten en de betekeningkosten. Een kleine schuld kan zo exponentieel groeien.
- Door afhankelijkheid van grote opdrachtgevers, resultaatafhankelijke contracten en voorfinanciering van opdrachtgevers, gecombineerd met een toenemende schuldenproblematiek waardoor het inningspercentage daalde, is de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van gerechtsdeurwaarders steeds meer ter discussie komen te staan. Risicovolle financiële situaties van kantoren hebben geleid tot meer 'financiële' regels vanuit de KBvG zoals bestuursregels omtrent minimum-eisen betreffende liquiditeit en solvabiliteit, en de regulering van de voorfinanciering van out of pocket-kosten. Deze bestuursregels hebben tot discussies binnen de beroepsgroep geleid.³⁸ Ook over de Verordening Onafhankelijkheid, over de betrokkenheid van derden bij gerechtsdeurwaarderskantoren, lopen de standpunten uiteen.³⁹
- Vanaf de invoering van de GDW in 2001 is het toezicht versterkt en wordt in toekomst nog verder uitgebreid (integraal toezicht door BFT). Het toezicht van het BFT wordt lastiger omdat de softwarepakketten waarmee kantoren werken steeds ingewikkelder worden. Om onder de motorkap te kijken wat er gebeurt, moet men soms drie lagen diep het systeem in.

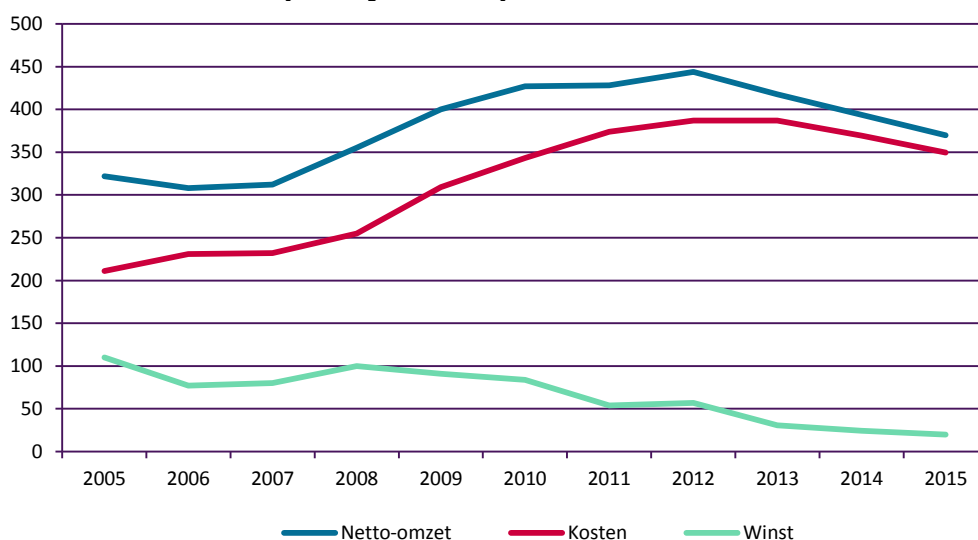
³⁸ www.deurwaardersbelangen.nu/files/Algemeen/Overige%20publicaties%20DBNU/brief-aan-de-ledenraad-3-februari-2015-reactie-op-het-eindrapport-commissie-voorfinanciering-d-d--18-december-2014.pdf.

³⁹ www.mr-online.nl/images/stories/files/persbericht-deurwaarders.pdf; Baarsma en Theeuwes (2010).

5.2.3 Bedrijfsvoering

- Deurwaarderskantoren verkeren in zwaar weer. De totale netto omzet is de afgelopen jaren gedaald. De winst daalt al vanaf 2008 (figuur 5.3). De gemiddelde winst/omzetverhouding lag in 2015 op 9%. Dit komt door een dalende vraag in combinatie met resultaatafhankelijke contracten en lagere inningspercentages, terwijl meer tijd moet worden gestoken in het innen van een vordering. De minnelijke incassomarkt is veranderd omdat veel grote opdrachtgevers (zoals verzekeraars) nu zelf incasseren (mede door de invoering van de Wet Incasso Kosten (WIK) in 2012).⁴⁰ Door de maximisering van de incassokosten valt aan deze zaken minder te verdienen door gerechtsdeurwaarders.

Figuur 5.3 Totale netto-omzet, kosten en winst gerechtsdeurwaarderskantoren (in miljoen euro)



Bron: BFT (bewerking WODC), exclusief kantoren die hun jaarrekening niet of te laat hebben ingediend (in 2015 twee kantoren)

- Bedrijfsprocessen zijn bij vrijwel alle gerechtsdeurwaarderskantoren geautomatiseerd. Toch draait het nog veel om 'papierwerk' ofwel het omzetten van papier in pdf-bestanden.
- Er worden ook nieuwe technieken gebruikt om efficiënter te werken, zoals routeplanners die de meest efficiënte deurwaardersroutes uitstippelen; App's waardoor ter plekke actuele dossiers kunnen worden ingezien (inclusief een communicatieprofiel op basis van eerdere contacten, een verhaalscore en koppeling met iDEAL waardoor directe betaling mogelijk is); of het gebruik van een digitale pen, zodat een stuk na ondertekening kan worden ingescand en naar kantoor verstuurd.
- Op grotere kantoren worden ook specialisten in sales en marketing aangesteld, evenals (financieel) managers niet zijnde gerechtsdeurwaarders (Van den Berg, 2013). Er zijn samenwerkingsverbanden met rechtsbijstandsverzekeraars (DAS), incassokantoren en verzekeringsmaatschappijen.

⁴⁰ In de WIK is vastgelegd wat de minimale en maximale incassokosten zijn die een schuldeiser mag factureren bij rekeningen tot € 25.000. De wet is ingevoerd om consumenten te beschermen tegen onredelijk hoge incassokosten.

5.3 Belangrijkste aanjagers voor verandering

De belangrijkste aanjagers van verandering zijn de digitalisering van de rechtspraak, andere technologische ontwikkelingen, economische ontwikkelingen, ontwikkeling schuldenproblematiek, bredere politieke agenda's rond de financiering, regelgeving en de beginselen van toegang tot recht en schuldenproblematiek.

5.3.1 Betekenis voor de rechtzoekende

Betekenis voor de schuldenaar

- Als nieuwe maatregelen zoals DBR, VISH en maatschappelijk verantwoord incasseren effectief zijn dan zou de kwaliteit van de dienstverlening richting de schuldenaar in de toekomst moeten verbeteren.
- In de toekomst kunnen op basis van (big) data schuldenarenprofielen worden samengesteld. Daarbij bepaalt het betalingsgedrag of profiel van de burger in welk kwadrant iemand thuishoort en het incassoregime dat (idealiter) bij die persoon wordt ingezet. Het geeft handvatten voor het verbeteren van de processen en de in te zetten instrumenten om personen tot betaling te bewegen. Bijvoorbeeld over de wijze van benadering van mensen: per sms, per brief, per telefoon; afgestemd op het taalgebruik van de schuldenaar. Er kan gesplitst worden in soorten debiteuren, niet alleen in niet-willers en niet-kunners, maar ook naar andere relevante kenmerken. Gedrag als wanbetaling zal mogelijk afnemen, omdat er meer checks vooraf kunnen worden ingebouwd.

Betekenis voor de schuldeiser

- Om ondernemers te behoeden voor de gevolgen van wanbetaling, onderzoeken incassobureaus en deurwaarders de mogelijkheden om onbetaalde facturen vóór te zijn. Daarmee verschuiven ze hun dienstverlening naar voren in het proces: in plaats van achteraf langs de deuren te gaan en bedragen te innen, screenen ze debiteuren vooraf en geven ze bedrijven strategisch advies. Om betalingsrisico's te kunnen identificeren, analyseren en managen, moeten ze wel investeren in digitale tools. Via big-data-analyses, cloud- en SaaS⁴¹-oplossingen is het mogelijk om klanten realtime inzicht te geven in de betalingsmoraal van hun afnemers. Door het betalingsgedrag voorspelbaar te maken en risico's te signaleren, kunnen ondernemers op tijd maatregelen treffen (bijvoorbeeld geen aanbod voor kopen op afbetaling). Ook wordt het mogelijk om het vorderingenportfolio te segmenteren. Dat levert inzichten op over het betaalpatroon van afnemers en de branche waarin zij opereren. Met deze informatie wordt het mogelijk om voor specifieke vorderingen concrete maatregelen af te spreken (ABN Amro, 2016).

5.3.2 Betekenis voor beroepsbeoefenaar

Afname ambtelijke werkzaamheden

- Ambtelijke werkzaamheden nemen af en relatief gezien nemen niet-ambtelijke werkzaamheden toe: meer incasso, procesvertegenwoordiging (door verruiming competentiegrens kantonzaken) en andere werkzaamheden buiten het domein-monopolie (bijvoorbeeld werk voor verzekeraars in verwerken schadeclaims). De vraag is waar het break-even punt is als de ambtelijke markt kleiner wordt: het

⁴¹ Software as a Service, is software die als een online dienst wordt aangeboden. De klant hoeft de software niet aan te schaffen, maar sluit bijvoorbeeld een contract per maand per gebruiker, eventueel in combinatie met andere parameters. De SaaS-aanbieder zorgt voor installatie, onderhoud en beheer, de gebruiker benadert de software over het internet bij de SaaS-aanbieder (nl.wikipedia.org/wiki/Software_as_a_Service).

punt waarop het als ondernemer niet interessant meer is ook gerechtsdeurwaarder te zijn met alle verplichtingen daarbij. Dan wordt de markt misschien te klein om als zelfstandig beroep in stand te blijven.

- Door technologische ontwikkelingen (bijvoorbeeld een officieel digitaal overheidsadres) neemt het belang van de deurwaarder bij het betekenen van dagvaardingen en explosten binnen niet al te lange tijd af. De rol in de executiefase is wel reden voor een domeinmonopolie. Hier wordt dwang uitgeoefend. Tevens is in bepaalde gevallen menselijke tussenkomst nodig, bijvoorbeeld bij inbeslagneming van fysieke spullen.
- Een toenemend gebruik van procedures via *online dispute resolution* zoals E-court en Digitrage kan voor gerechtsdeurwaarders zowel risico's, als kansen bieden. Enerzijds kan hierdoor de vraag naar dienstverlening afnemen, anderzijds kan dit ook een nieuwe markt voor gerechtsdeurwaarders zijn. Ook bij deze procedures worden gerechtsdeurwaarders ingeschakeld.
- Het is een kleine beroepsgroep die in de toekomst waarschijnlijk nog kleiner wordt. Het brengt de vraag met zich mee of het in de toekomst nog mogelijk is om de benodigde inzet van beroepsbeoefenaren voor en de kosten van een pbo-structuur te dragen. Die kosten zullen ook toenemen doordat op 6 december 2016 het wetsvoorstel is aanvaard om kosten van toezicht en tuchtrecht per 1 januari 2018 door te berekenen aan de beroepsgroep.⁴²

Kwaliteitsrisico's

De lage opdrachtgeverstarieven leiden tot een onwenselijke dynamiek. Normaal maakt de crediteur een zakelijke afweging of hij een deurwaarder een opdracht geeft waarbij het uitgangspunt is dat de debiteur in staat moet zijn om de incassokosten te voldoen; een redelijk handelend opdrachtgever begint er anders niet aan. Doordat opdrachtgevers nu zeer weinig betalen en de deurwaarder vervolgens maar moet zien dat hij de kosten voldaan krijgt, heeft de deurwaarder een toenemend belang bij de incasseren van schulden. Daarbij kan vooral veel druk komen te liggen op schuldenaren die nog aflossingscapaciteit hebben.

Verdere digitalisering, meer efficiëntie

Verdergaande digitalisering maakt het inningsproces steeds efficiënter. Verdere digitalisering is mogelijk in de toekomst, zoals het automatisch opstellen van documenten of efficiëntere processen om beslag te leggen op een auto (zoals in Moldavië mogelijk is).⁴³ Rechtsvordering is echter verouderd en maakt het executierecht traag en niet-efficiënt.

Meer preventie, meer nevenactiviteiten

- De dienstverlening van deurwaarders en incassobureaus verschuift. In plaats van niet-betaalde bedragen achteraf te innen, zetten ze in op preventie van wanbetaling. Via data-analyse brengen ze het betaalgedrag van klanten in kaart en doen voorspellingen voor de toekomst. Vooral incassobureaus bieden vaak 'credit management' aan (ABN AMRO, 2016). Door gebruik te maken van persoonlijke informatie en doelgroepprofielen van debiteuren, kan er veel effectiever gewerkt worden.

⁴² Kamerstukken I, 2016/2017, 34 145, nr. 10.

⁴³ In Moldavië staat de gerechtsdeurwaarder als 'cliënt' geregistreerd bij Traffic Control (vergelijkbaar met onze Rijksdienst voor het Wegverkeer). Deurwaarders checken het kenteken van de debiteur; geven dat kenteken door aan Traffic Control; zij speuren de auto op; politie houdt de auto aan en belt de deurwaarder die vervolgens beslag legt.

- Gerechtsdeurwaarders zien mogelijkheden om hun aanbod te vergroten in het kader van preventie van bijvoorbeeld ontruiming van woningen. Door sommige deurwaarders zijn daartoe al apps ontwikkeld om vroegtijdig met huurachterstanden aan de slag te gaan, zodat sneller contact kan worden gezocht en het oplossen van schulden voorkomen kan worden. Er zijn woningcorporaties die in deze zin samenwerken met deurwaarders. Ook zal door het inzetten van huisbezoeken de deurwaarder een rol kunnen spelen in de preventie in het algemeen.
- Vanuit de Raad van Europa wordt aangestuurd op een brede executiebevoegdheid van *enforcement agents* en het toestaan van verschillende nevenactiviteiten. Daaronder vallen ook taken die Nederlandse gerechtsdeurwaarders nog niet uitvoeren zoals de (executoriale) verkoop van onroerende zaken.⁴⁴

5.4 Betekenis voor het stelsel

De gerechtsdeurwaarder vervult een belangrijke rol bij het innen van schulden en het inzetten van wettelijke dwangmiddelen om schulden te incasseren. Hij is betrokken bij verschillende onderdelen in een keten waarin diverse partijen opereren. De toename van bijzondere bevoegdheden bij een aantal crediteuren heeft er in combinatie met de introductie van de marktwerking, het loslaten van de territoriale bevoegdheid van gerechtsdeurwaarders en de professionalisering van het creditmanagement toe geleid dat er een soort wedloop is ontstaan tussen crediteuren waardoor de schuldensituatie van schuldenaren escaleert (Jungmann et al., 2012). Voor de toekomst is een bredere visie nodig op het voorkomen en innen van schulden en de rol van deurwaarders daarbij. Hoe wordt het best voorkomen dat schuldenaren dieper in de schulden komen en dat wanbetaling wordt voorkomen? Waar ligt de toegevoegde waarde van een toekomstig gerechtsdeurwaarder? Aan wat voor soort gerechtsdeurwaarders heeft de samenleving behoefte?

Aandachtspunten voor de toekomst

- De toegevoegde waarde van de dienstverlening van een gerechtsdeurwaarder bij dagvaardingen en executies van betekening is binnen niet al te lange tijd kleiner of wellicht overbodig. Wat betekent dit voor het domeinmonopolie van de gerechtsdeurwaarder?
- Het verdienmodel van de gerechtsdeurwaarders staat onder druk. De vraag naar ambtshandelingen neemt af en door grote opdrachtgevers – waaronder de overheid – worden forse tariefkortingen bedongen. In de toekomst zullen meer kantoren in financiële problemen komen. De kwaliteit van de dienstverlening komt hiermee in gevaar en het vertrouwen van de maatschappij in het ambt. Welke randvoorwaarden zijn nodig om een goede uitoefening van het ambt mogelijk te maken? Wordt de markt te klein om als zelfstandig beroep in stand te blijven?
- Door forse tariefonderhandelingen liggen de financiële risico's van opdrachten in toenemende mate bij gerechtsdeurwaarders en niet bij de opdrachtgevers/schuldeisers. Dit heeft onwenselijke gevolgen voor de beroepspraktijk en de kwaliteit van de dienstverlening. Welke randvoorwaarden zijn nodig om een goede uitoefening van het ambt mogelijk te maken?
- In de toekomst kunnen, op basis van (big) data, schuldenarenprofielen worden samengesteld. Wat zijn de voor- en nadelen van het gebruik van big-data-analyses en doelgroepprofielen voor burgers en schuldenaren? Enerzijds kunnen dergelijke technieken worden gebruikt om dienstverlening op maat te leveren,

⁴⁴ Zie artikelen 33 en 34 in de *Guidelines for a better implementation of the existing council of Europe's recommendation on enforcement* (European Commission for the Efficiency of Justice, 2009).

anderzijds kan het ook worden ingezet om consequenties aan bepaalde gegevens te verbinden in de vorm van de mate van toegang die iemand krijgt tot bepaalde diensten. Welke morele en beroepsethische risico's zijn daar aan verbonden?

- Wat betekenen nieuwe technologische ontwikkelingen voor de aard en omvang van het toezicht?
- Het is een kleine beroepsgroep die in toekomst waarschijnlijk nog kleiner wordt. Wat zijn mogelijke gevolgen van inkrimping van de beroepsgroep voor (de financiering van) de PBO-structuur?
- Het beslag- en executierecht is verouderd en werkt traag en niet-efficiënt.
- Als werkzaamheden in toenemende mate worden gecombineerd met slimme systemen, welke samenwerkingsvormen met andere beroepsgroepen zijn dan mogelijk, terwijl de kernwaarden gewaarborgd blijven?

6 Slot

De juridische beroepen worden geconfronteerd met verschillende uitdagingen. De dienstverlening verandert in de toekomst. Die veranderingen variëren al naar gelang het rechtsgebied, type praktijk en type cliënten dat men bedient. Het onderhavige rapport geeft een overzicht van belangrijke ontwikkelingen die de komende tien jaar invloed zullen of kunnen hebben op de toegankelijkheid en kwaliteit van de dienstverlening van deze beroepsgroepen. Het bevat geen aanbevelingen, maar biedt aandachtspunten en daarmee een vertrekpunt voor consultatie en discussie over de betekenis voor het rechtsbestel.

De grootste verandering is dat nieuwe technologieën de kern van de dienstverlening van professionals raken en hun rol zullen veranderen. Al naar gelang de complexiteit van de dienstverlening en de mate van creativiteit en sociale interactie die deze vereist, zal de dienstverlening snel, minder snel of (voorlopig) niet door nieuwe technologie worden overgenomen. Professionals en slimme systemen zullen elkaar aanvullen en dienstverleners zullen minder vaak uitvoerder zijn, maar meer adviseur, beslisser, of bouwer van expertsystemen. Het is echter nog niet goed te overzien welke ontwikkelingen zullen doorzetten, hoe snel die zullen gebeuren en hoe die zich zullen verhouden tot het huidige stelsel.

De nieuwe ontwikkelingen bieden kansen en aandachtspunten voor de toegankelijkheid en kwaliteit van de dienstverlening. We noemen hieronder de belangrijkste.

Meer toegankelijkheid en kwaliteit

We zien dat de toegankelijkheid en kwaliteit van de dienstverlening op een hoger niveau kan komen. Dienstverlening wordt goedkoper, bereikbaarder en sneller. Dit maakt ook dat latente vragen aangeboord kunnen worden: problemen die voorheen niet werden opgepakt omdat het te veel geld of moeite kostte, worden in de toekomst wel aangepakt. De combinatie van dienstverlener en slimme machines kunnen de kwaliteit verhogen. De groei van interactieve platforms en zelfhulpprogramma's bieden een meer open markt waarin prijzen en kwaliteit van dienstverlening transparanter worden, en bieden mogelijkheden voor moderne, op de behoeften van burgers toegesneden, vormen van juridische dienstverlening.

Toegang voor zwakkeren in de samenleving

Indien juridische dienstverlening in toenemende mate via digitale kanalen verloopt, moet de toegang tot deze diensten voor de laaggeletterden en digibeten in de samenleving voldoende geborgd blijven.

Aandachtspunten voor de kwaliteitsborging

De nieuwe ontwikkelingen bieden de mogelijkheid de dienstverlening kwalitatief te verbeteren, maar dat is geen vanzelfsprekend gegeven. Hieronder beschrijven we verschillende aandachtspunten voor de borging van de kwaliteit van de dienstverlening.

Kwaliteit van nieuwe dienstverleners.

Als bepaalde juridische dienstverlening in toenemende mate door niet-gereguleerde beroepen of niet-juridische beroepen wordt geleverd, roept dit de vraag op of de kwaliteit van die dienstverlening voldoende is geborgd. Moet het publieke belang van de dienstverlening voor cliënten worden beschermd? En als dit het geval is, in welke vorm zou dit moeten gebeuren? Door het opstellen van een referentiekader

waar de markt mee aan de slag kan en dus meer certificerend (een regulering van diensten in plaats van een regulering van beroepen), inkaderen binnen huidige toezichtsorganen of nieuwe toezichtsorganen, of op een andere wijze?

Spanningen met de huidige regulering.

In hoeverre gaan de nieuwe toekomstige rollen van dienstverleners en nieuwe bedrijfsmodellen spanning opleveren met de huidige regulering en beroeps- en gedragsregels? Welke risico's zijn er voor het publiek belang en rechtstatelijke waarden of wordt bepaalde regulering overbodig? Welke (nieuwe) manieren zijn er om innovatie te stimuleren en kwaliteit te borgen? Het vinden van een goede balans tussen regulering en deregulering is een uitdaging.

Toezicht en beroepsorganisaties.

Steeds ingewikkelder software, nieuwe bedrijfsmodellen en vormen van internationale en interdisciplinaire samenwerking maken het (financiële) toezicht complexer. Door technologie, globalisering en nieuwe vormen van samenwerking met andere dienstverleners vervagen traditionele grenzen en de autoriteit van toezichthouders wordt uitgedaagd. Welke risico's en aandachtspunten zijn er voor toezichtsorganen? De beroepspraktijken gaan door specialisatie en nieuwe bedrijfsmodellen steeds verder uiteenlopen en rollen van beroepsbeoefenaren gaan in de toekomst veranderen. Hierdoor kan het voor beroepsorganisaties lastiger worden een gehele beroepsgroep in één algemene regeling te reguleren.

Opleidingen.

De rollen van de beroepsgroepen veranderen en dit roept de vraag op welke gevolgen dit heeft voor de juridische opleidingen. Welke nieuwe kennis en vaardigheden zijn in de toekomst nodig?

Uitdagingen nieuwe technologieën: big data, machine learning, blockchain.

Digitale technologieën en datagedreven innovatie gaan een steeds grotere rol spelen in verschillende vormen van juridische dienstverlening. Voor een de borging van de kwaliteit zijn verschillende aspecten van belang:

- Het publiek domein, waaronder de rechtspleging en rechtsbescherming, wordt in toenemende mate afhankelijk van private bedrijven die software en algoritmes maken. Deze private partijen worden groter en machtiger en beschikken over specialistische kennis. Hoe gaat de overheid hier mee om? Hoe zorgt de overheid dat het over voldoende kennis en instrumenten beschikt om de markt voldoende te reguleren en maatschappelijke waarden te borgen?
- Om verantwoorde technologische ontwikkelingen ingang te doen vinden, zal met morele, maatschappelijke en rechtstatelijke waarden rekening moeten worden gehouden bij het ontwerp en gebruik van slimme systemen. We gaan kennisdomeinen algoritmiseren die in het hart van de samenleving zitten en daarom is reflectie nodig. Welke kansen en risico's zijn er?
- Welke dienstverlening kan wel en welke niet worden vervangen door technologie/machines? Welke dienstverlening kan maatschappelijk, rechtstatelijk, ethisch gezien aan technologie/machines worden overgelaten, al dan niet onder bepaalde voorwaarden?
- Wie heeft het eigendom en beheer over data en praktische expertise in een technologie gebaseerde Internet-maatschappij?
- Hoe zorgen we dat informatie betrouwbaar is en hoe authenticeren we de gegevens om zeker te maken dat er niet mee is gerommeld? Hoe kan deze groten-deels onzichtbare technologie zichtbaar en controleerbaar worden gemaakt?

- Wat zijn de voor- en nadelen van het gebruik van big-data-analyses en doel-groepprofielen voor burgers en schuldenaren? Welke morele en beroepsethische risico's zijn daar aan verbonden?
- Wat zijn de kansen en risico's van Blockchain-toepassingen (officiële registers, *smart contracts*) bij de uitvoering van publieke taken?

Rol van de overheid

Het organiseren van adequate rechtsbescherming voor burgers en bedrijven is een belangrijke taak voor het ministerie van Veiligheid en Justitie. Hoe kunnen recht en andere vormen van regulering voldoende rechtszekerheid bieden en tegelijkertijd inspelen op maatschappelijke kansen en uitdagingen? Welke rol dient de overheid hier in te vervullen: stimuleren, faciliteren, voorop lopen in het gebruik of remmen? Moet de overheid dwingend of aanvullend reguleren, of een referentiekader opstellen waar de markt mee aan de slag kan en dus meer certificerend?

Nieuwe technologieën vragen om een passende reactie van de overheid op het gebied van de ethische, morele en juridische vraagstukken die ermee samenhangen. Het ministerie van Veiligheid en Justitie zou een rol kunnen nemen in het aanjagen van de discussie over de hiervoor gestelde vragen en het stimuleren van een nadere analyse van specifieke ontwikkelingen. Welk publiek belang beschermen de beroepsgroepen, zullen ze die functie gezien de toekomstige ontwikkelingen nog vervullen en welke kansen en bedreigingen bieden de nieuwe ontwikkelingen?

Summary

Legal professions in the future

Developments within the legal services of advocates, notaries and bailiffs.

The Dutch Ministry of Security and Justice is developing a long-term strategy with respect to the services of advocates, notaries and bailiffs. The Justice Department asked the Research and Documentation Centre (WODC) to bring together the fragmented information on trends that may occur over the next decade. The present study provides an overview of trends and issues both inside and outside the legal professions. It examined current developments and possible changes in the next decade for lawyers, notaries and bailiffs.

Objectives and questions

The aim of the research is to bring together information on trends that may occur over the next decade and the implications these trends may have for the legal professions. The research concentrates on trends and issues that may affect the accessibility and quality of services and the public interests of the services in question. It does not contain any recommendations, but instead provides a starting point for consultation and discussion.

Research questions:

- What developments may affect the services provided by lawyers, notaries and bailiffs in the next decade?
- What might be the consequences of the key trends for clients when it comes to access to and quality of legal services?
- What might be the consequences of the key trends for the legal professions?
- What might be the consequences of the key trends for the regulation of professions?

Research method

Information was collected through literature review and interviews. The descriptions of the trends are not exhaustive and it is also not possible to predict whether certain developments will actually occur.

Developments with respect to the accessibility of services looked at:

- the supply of services;
- the demand for services;
- affordability of services;
- and accessibility of services.

The quality of services focused on three components:

- integrity (adherence to professional ethical standards);
- legal expertise (professional knowledge and skills)
- client service (e.g. treatment, transparency, clear communication, speed of action).

Key drivers for change

Developments in technology, economy and globalization are generally referred to in the literature as key drivers for change in the legal services. Technological developments are seen as the most influential.

Technological developments

The growth of information technology in terms of memory, processing power and speed, the development of smart devices with more and more applications and the increasing number of people using them, lead to changes in the social, economic and cultural fields. Technological developments make that legal service providers are able to work more efficiently; reduce costs; create new business models and innovation processes; to support changes to consumer decision-making and purchasing behaviours and self-lawyering. The biggest change is that new technologies affect the core service of professionals and will change their role. Depending on the extent to which tasks of professionals can be automated or codified, they will be taken over by new technology. In the near future smart systems and professionals will complement each other. Future activities of professionals will be more in the field of counselling, monitoring, constructing expert systems, prevention and specialist knowledge. The professional skills will mainly be used and limited to those tasks that require professional judgment. Other disciplines will be working in the legal services, like lawtech firms, data analysts and cyber-security experts. Competition will increase with the entry of other new providers of (online) services. Experts disagree about the speed and nature of new technological developments for the next decade. This makes it difficult to predict what developments will mean for professionals.

The tables below present the main developments and the potential impact on the accessibility and quality of services.

Development	Impact on accessibility of services
	Supply of services
In the semantic web era customers are professionalized by the growing supply of tools and information.	<ul style="list-style-type: none"> – Some tasks of professionals will be replaced by (less) skilled people and smart machines. Standard services are increasingly done by smart machines. For complex services that require creativity and social interaction professional services are still needed. The future role of experts might be more in the field of building reliable, high-quality expert systems, control and advice. – New (unregulated) providers outside the traditional professions enter the market.
	Demand for services
Self-lawyering, clients do (standardized) cases themselves using various tools.	Decreasing demand for professional help with respect to (standardized) legal services.
Increase in international transactions, migration, and complex family relationships.	Increasing demand for specialist, complex services. Growing need for assistance in cross-border problems/ issues involving several jurisdictions.
Lasting/growing group of vulnerable people (poorly educated, debts, computer illiterate). Growing gap between rich and poor, highly and poorly educated.	Lasting / growing demand for customized services.
Ageing.	Increasing demand for specific services such as administration, living wills, services in connection with care needs.
	Affordability
More efficient work processes. More self-help. Less information asymmetry, more critical clients. Increased competition.	Services at lower costs. Clients are able to address a greater range of legal issues.
Increase of international transactions, migration, and complex family relationships.	Increasing demand for specialist services might lead to more expensive services.
	Accessibility
The semantic Web. Platform services. Growing supply of digital tools.	Information and tools 24/7 accessible. Service providers can be found more easily on the basis of quality characteristics and ratings on online platforms.

Development	Implications / challenges for quality of services
	(Professional) ethical standards
<ul style="list-style-type: none"> - The role of the professional changes; tasks are partly replaced by tools/smart systems in combination with (less) skilled service. - Increased dependence on software providers, legal technologists / lawtech. 	<ul style="list-style-type: none"> - Development of new ethical standards. - What is the added value of the services provided by professionals (builder of expert systems, decisive advice, decision maker, auditor). - What are the risks to the public interest, constitutional values.
<ul style="list-style-type: none"> - New business models, virtual offices, collaboration with other disciplines, increasing cross-border cooperation, legal process outsourcing, new ways of customer acquisition. - New (unregulated) legal service providers. - Increasing use cloud, internet, software, user profiles / big data analysis. 	<ul style="list-style-type: none"> - May conflict with current professional standards. - Risks to public interest, constitutional values, privacy, liability. - Increasing attention is needed for cybersecurity (secure data storage, confidentiality, privacy). - Supervision of ethical issues becomes more complex and is confronted with new issues.
	Professional knowledge and skills
<ul style="list-style-type: none"> - The semantic web. - Legal analytics, big data analysis. - Increasing availability of customized information and digital tools. - Changing role of professionals. 	<ul style="list-style-type: none"> - Information asymmetry between client and professional decreases. - Combination professional and skilled machine can increase the quality of service. - New roles of professionals might involve new educational requirements.
Increase of international transactions, migration, and complex family relationships.	Need for more specialization and knowledge of various jurisdictions.
	Client service
<ul style="list-style-type: none"> - The semantic web, big data analyses. - Supply of online legal tools. - Supply of services through online platforms. 	<ul style="list-style-type: none"> - More transparency about progress of cases, about value for money (less information asymmetry) and faster service. - Services can be adjusted to customer needs. - Legal expertise can be found more easily through information on the Internet and online platforms. - Quality improvement through online customer rating systems.

Consequences for clients

The consequences related to the accessibility and quality of services are partly summarized in the preceding tables. Technological developments may lead to more accessible services (cheaper, faster, simpler, 24/7 available) and a higher quality of services. However, there are some considerations too:

- access for vulnerable groups (poorly educated, computer illiterate);
- how to safeguard the quality of tools and new (unregulated) legal service providers.

Consequences for professionals

- Roles of professionals will change, but these changes will differ between and within professions.
- The demand for specific services of lawyers, notaries and bailiffs will decrease. An increasing number of tasks of the professions will be automated, performed by clients themselves, or done (in collaboration with or) by other service providers such as legal advisors, legal process outsourcers or non-legal service providers. The work of bailiffs will decline due to the digitization of court procedures and in

case an 'official digital public address' will be introduced for citizens and businesses. Developments like blockchain technology and digitization of real estate transactions in which all chain partners are involved, may shift or reduce specific tasks of notaries.

- (Interdisciplinary) cooperation will increase. Technology has opened the legal market for partnerships with technology companies that create platforms, develop algorithms and software, perform big data analysis or other kinds of tasks. Furthermore, it is expected that within the legal professions certain forms of cooperation will increase. For example, to solve complex problems cooperation with other specialists is necessary or with international partners. Cooperation may also be necessary to create sufficient scale for investment, innovation and efficiency. It is expected that small service providers will therefore enter into a form of cooperation with other offices.
- The heterogeneity within the professions will increase. Increasing specialization and the emergence of new business models will enlarge the heterogeneity within the professions. This could lead to a decrease in the acceptance of certain rules of professional conduct because practises diverge more and more. If the differences increase, it can be difficult to regulate an entire profession in one general scheme.

Consequences for the regulation of professions

Innovation calls for a reflection on the ethical and constitutional consequences of certain, especially technological, developments and the protection of public interests. Questions that are important for a future system: what will be the added value of a future lawyer, notary or bailiff? What kind of services do clients need? For what kind of legal services is regulation necessary and for what reason?

New ways of regulating (non) legal service providers

If legal services are more and more delivered by non-regulated and/or non-legal professions, and the roles of traditional professionals are changing, the question arises whether the quality of those new services, and the public interests involved, are adequately safeguarded in the future. If these public interests are insufficiently safeguarded, in what way should they be regulated? By drawing up a frame of reference for the whole market (from a regulation of legal professions to a regulation of legal services), frame new service providers into current supervisory bodies or new supervisory bodies, or in another way? Which (new) ways are there to stimulate innovation and to safeguard quality?

The role of technology in legal services

Digital technologies play an increasingly important role in various forms of legal services. Key questions include:

- To introduce responsible technological applications, moral, social and constitutional values have to be considered in the designing process and usage of intelligent systems.
- Big data predictions and the algorithms and data behind it are black boxes that provide no liability, no traceability and no security. How can this invisible technology be made visible and controllable?
- To what extent will access to justice in the future be dependent on commercial companies making smart software and algorithms?
- The reliability, integrity, validity and availability of tools and smart systems are key factors of success. Things like cybercrime, system failure, insecure data storage, privacy violations, faulty algorithms, and manipulated data do make smart systems vulnerable.

Role of government

Organising adequate legal protection for citizens and businesses is an important task for the Ministry of Security and Justice. For the future, it is important how the government will respond to the challenges and opportunities mentioned. What should be the role of the government in this: stimulate, facilitate or discourage? Should the government regulate mandatory or complementary, or create a frame of reference where the market can do its work? The Ministry of Security and Justice could take a role to facilitate the discussion on the above questions and stimulate analysis of specific d

Literatuur

- American Bar Association (2016). *Report on the future of legal services in the United States*. ABA. abafuturesreport.com.
- ABN AMRO (2016). *Advocatenkantoren* insights.abnamro.nl/branche/advocatenkantoren/?platform=hootsuite
- Baarsma, B., & Theeuwes, J. (2010). *Publiek belang en de gerechtsdeurwaarder*. Amsterdam: SEO.
- Baarsma, B., Mulder, J., & Teulings, C. (2004). *De spagaat tussen ambt en ondernemerschap: Economische analyse van het domeinmonopolie in het notariaat*. Amsterdam: Stichting voor Economisch Onderzoek Universiteit van Amsterdam (SEO).
- Bannier, F.A.W., & Fanoy, N.A.M.E.C. (2005). *Beroep advocaat: In de ban van de balie*. Deventer: Kluwer.
- Bas, P. de, Meindert, L., Wagt, M. van de, Zeldenrust, R., & Canoy, M. (2014). *Onderzoek naar de juridische en rechtskundige dienstverlening: Eindrapport*. Rotterdam: Ecorys.
- Berg, I. van den (2013). *De gerechtsdeurwaarder: ambtenaar en ondernemer: Ontwikkelingen in de beroepsuitoefening en de gevolgen voor de opleiding* (Proefschrift, Universiteit Utrecht). Apeldoorn: Maklu.
- Berg, I. van den. (2015). *Maatschappelijke ontwikkelingen en de gevolgen voor de beroepsuitoefening van de (kandidaat-) gerechtsdeurwaarder en de opleiding tot kandidaat-gerechtsdeurwaarder*. Utrecht: Hogeschool Utrecht.
- Berge, W. van den, & ter Weel, B. (2015). De impact van technologische verandering op de Nederlandse arbeidsmarkt, 1999-2014. In R. Went, M. Kremer & A. Knottnerus (red.), *De robot de baas* (pp. 89-108). Amsterdam: University Press.
- Boom, W.H. van, & Luiten, J.L. (2015). Procesfinanciering door derden. *Rechtsgeleerd Magazijn Themis*, 5, 188-199.
- Canadian Bar Association (2013). *The future of legal services in Canada: Trends and issues*. Ottawa: CBA.
- Boogaard, R., Nijhof, W., & Kuipers, J. (2016). *Tarieven ambtshandelingen gerechtsdeurwaarders: Toetsend onderzoek tarieven van een aantal producten*. Amsterdam: Cebeon.
- European Commission for the Efficiency of Justice (2009). *Guidelines for a better implementation of the existing council of Europe's recommendation on enforcement*. Straatsburg: European Commission for the Efficiency of Justice.
- Choudhury, N. (2014). World Wide Web and Its Journey from Web 1.0 to Web 4.0. *International Journal of Computer Science and Information Technologies*, 5(6), 8096-8100.
- Chui, M., Manyika, J., & Miremadi, M. (2015). Four fundamentals of workplace automation. *McKinsey Quarterly*, (november 2015). Geraadpleegd juni 2016: www.mckinsey.com/business-functions/business-technology/our-insights/four-fundamentals-of-workplace-automation.
- Clark, G.J. (2013). Internet wars: The bar against the websites. *Journal of High Technology Law*, 13, 247-296. Suffolk University Law School Research Paper No. 13-40.
- Combrink-Kuiters, L., Gammeren-Zoetewij, M. van, & Peters, S.L. (2015). *Monitor gesubsidieerde rechtsbijstand 2014*. Oisterwijk: Wolf Legal Publishers.
- Commissie-Advocatuur (Commissie-Vvan Wijmen) (2006). *Een maatschappelijke Orde*. Den Haag: Ministerie van Justitie.

- Commissie Bestuurlijke Vernieuwing (Commissie-Huydecoper) (2010). *Op Orde! Advies van de Commissie Bestuurlijke Vernieuwing*. Den Haag: Nederlandse Orde van Advocaten.
- Commissie Evaluatie Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders (Commissie-Van der Winkel) (2009). *Noblesse Oblige*. Den Haag: Ministerie van Justitie. Rijksoverheid Publicatie nr. 12732.
- Commissie Evaluatie Wet op het notarisambt (Commissie-Hammerstein) (2005). *Het beste van twee werelden*. Den Haag: Ministerie van Justitie.
- Commissie-Kortmann (2010). *Met recht advocaat: Een nieuwe opleiding; advies van de commissie stagiaire-opleiding*. Geraadpleegd op 2016: www.advocatenorde.nl/6166/consumenten/publicaties.html.
- Commissie 'Wat is een advocaat?' (Commissie-Leliveld) (2013). *Dit is een advocaat*. Den Haag: NOvA.
- Commissie herijking omvang verplichte procesvertegenwoordiging (Commissie van Delden) (1997). *Gericht verplicht*. Den Haag: Ministerie van Justitie, Directie Rechtsbijstand en juridische beroepen.
- CNUE (2015). *De notarissen van de Europese Unie engageren zich voor 2020*. Geraadpleegd mei 2016: www.notaries-of-europe.eu/plan2020/pdf/CNUE_Brochure2020_WEB_NL.pdf.
- Deloitte (2014). *De impact van automatisering op de Nederlandse arbeidsmarkt. Een gedegen verkenning op basis van Data Analytics*. Geraadpleegd mei 2016: www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/nl/Documents/deloitte-analytics/deloitte-nl-dataanalytics-impact-van-automatisering-op-de-nl-arbeidsmarkt.pdf.
- Deloitte (2016). *Future Trends for Legal Services. Global research study*. Geraadpleegd september 2016: www2.deloitte.com/rs/en/pages/legal/articles/deloitte-future-trends-for-legal-services.html.
- Deutscher Anwaltverein (2013). *Der Rechtsdienstleistungsmarkt 2030: Eine Zukunftsstudie für die deutsche Anwaltschaft*. Geraadpleegd september 2016: anwaltverein.de/de/service/dav-zukunftsstudie.
- Dignum M.V., & Hoven, J. van den (2016). Reflecties op het verantwoord gebruik van kunstmatige intelligentie. *Justitiële verkenningen*, (3), 108-115. doi: 10.5553/JV/016758502015041002007.
- Docters van Leeuwen, A.W.H. (2010). *Het bestaande is geen alternatief: Een verkenning naar verbeteringen in het toezicht op de advocatuur*. Den Haag: Nederlandse School voor Openbaar Bestuur.
- Duivenstein, S., Doorn, M. van, Manen, Th. van, Bloem, J., & Ommeren, E. van (2016). *Design to disrupt: Blockchain: Cryptoplatform voor een frictieloze economie*. Geraadpleegd mei 2016: www.sanderduivestein.com/2015/09/10/blockchain-cryptoplatform-voor-een-frictieloze-economie/.
- Dullaert, Ch., Griendt, M. van der, & Mensch, J. (2015). *De nieuwe advocaat: Nieuwe kansen voor ondernemende advocaten*. Den Haag: SDU.
- Economica & Fides (2015). *The contribution of notaries to growth, employment and stability in the EU*. Geraadpleegd juli 2016: www.economica.at/.
- Eshuis, R.J.J., Dalm, S.J.P.J., & Jong, P.O. de (2014). *Evaluatie competentiegrensverhoging 2011: Rapportage voormeting*. Den Haag: WODC. Cahier 2014-1.
- Est, R. van, & Kool, L. (2015). *Werken aan de robotsamenleving: Visies en inzichten uit de wetenschap over de relatie technologie en werkgelegenheid*. Den Haag: Rathenau Instituut.
- Europese Commissie (2004). *Verslag over de mededinging op het gebied van de professionele dienstverlening*. Brussel: Europese Commissie. COM (2004)83.
- Europese Commissie (2005). *Professionele dienstverlening: Ruimte voor verdere hervormingen*. Brussel: Europese Commissie. COM(2005)405.

- Frey, C.B., & Osborne, M.A. (2013). *The future of employment: How susceptible are jobs to computerisation?* Oxford: Oxford Martin Publication.
- Goedvolk, M.R., Gulijk, H.H. van, Lindenberg, R., & Stapel, W. (2014). *Kwaliteit en Innovatie Rechtspraak: Impactanalyse ketenpartners*. Barneveld: Significant.
- Granat, R. (2016). AVVO – Uber for Legal Services. Geraadpleegd augustus 2016: www.elawyeringredux.com/2016/02/articles/competition/avvo-uber-for-legal-services/.
- Groth, C.M. (2014). Protecting the profession through the pen: A proposal for liberalizing ABA model rule of professional conduct 5.4 to allow multidisciplinary firms. *Hamline Law Review*, 37(3), 564-602.
- Hertog, J. den. (2000). General theories of regulation. In B. Bouckaert & G. de Geest (red.), *Encyclopedia of law and economics* (pp. 223-270). Aldershot: Edward Elgar.
- Heuvel Rijnders, J. van den, Lackner, I.J.M., & Verkerk, H.C. (2004). *Publieke belangen en marktordening bij vrije beroepen*. Den Haag: Ministerie van economische zaken/Kenniscentrum voor ordeningsvraagstukken.
- HIIL (2015). *Richting van de Rechtsstaat: Trends naar 2025*. Den Haag: HIIL.
- Hoekstra, R.J. (2014). *Eindrapportage 2014 Interim rapporteur toezicht advocatuur*. Den Haag: NOvA.
- ING Economisch Bureau (2013). *Advocatuur in transitie: Koerswijziging op weg naar 2025*. ING Economisch Bureau.
- ISA (2016). *Factsheet e-Government in the Netherlands, February 2016, Edition 18.0*. European Union. Geraadpleegd mei 2016: joinup.ec.europa.eu/community/nifo/og_page/egovernment-factsheets#eGov2016.
- Jungmann, N., Moerman, A.J., Schruer, H.D.L.M., & Berg, van den, I. (2012). *Pari-tas Passé: Debiteuren en crediteuren in de knel door ongelijke incassobevoegdheden*. S.l.: KBvG, Hogeschool Utrecht, MO-Groep, Sociaal Raadsliedenwerk.
- Katz, D.M. (2014). *The MIT School of Law? A perspective on legal education in the 21st Century*. Geraadpleegd juni 2016: ssrn.com/abstract=2513397.
- Katz, D.M., Bommarito, M.J., & Blackman, J. (2014). *Predicting the behavior of the supreme court of the United States: A general approach*. Geraadpleegd juni 2016: ssrn.com/abstract=2463244 or dx.doi.org/10.2139/ssrn.2463244.
- KBvG (2016). *Ik zal handhaven: Meerjarenbeleidsplan van de Koninklijke Beroepsorganisatie van Gerechtsdeurwaarders 2016-2020*. Den Haag: KBvG. Geraadpleegd september 2016: issuu.com/boomuitgeversdenhaag/docs/kbvg_beleidsplan_2016_2020.
- KNB (2012). *Met recht vooruit: Visie van de KNB op de toekomst van het notariaat*. Geraadpleegd april 2016: www.knb.nl.
- Kien (2016). *Onderzoek naar dienstverlening van advocaten*. Geraadpleegd juli 2016: www.wolterskluwer.nl/voor-advocaten/de-klant-is-koning/artikel/informgraphic/onderzoek.
- Kreijveld, M. (2016). *De maatschappelijke impact van technologische ontwikkelingen op de provincie Zuid-Holland*. Geraadpleegd september 2016: www.WisdomoftheCrowd.nl.
- Kremer, M., Bovens, M., Schrijvers, E., & Went, R. (red.). (2014). *Hoe ongelijk is Nederland: Een verkenning van de ontwikkeling en gevolgen van economische ongelijkheid*. Amsterdam: University Press.
- Law Society of England and Wales (2016). *The future of legal services*. Geraadpleegd mei 2016: www.lawsociety.org.uk/news/stories/future-of-legal-services/.
- Legal Services Consumer Panel (2014). *2020 Legal Services. How regulators should prepare for the future*. Geraadpleegd mei 2016: www.legalservicesconsumer-panel.org.uk/publications/research_and_reports/documents/2020consumerchallenge.pdf.

- Lippe, P., & Katz, D.M. (2014). 10 predictions about how IBM's Watson will impact the legal profession. *American Bar Association* (2 oktober 2014).
www.abajournal.com/legalrebels/article/10_predictions_about_how_ibms_watson_will_impact.
- Madern, T. (2014). *Schulden in Nederland: Omvang en gevolgen*. Utrecht: Nibud.
- Mayer-Schönberger, V., & Cukier, K. (2013). *De big data revolutie: Hoe de data-explosie al onze vragen gaat beantwoorden*. Amsterdam: Maven publishing.
- McGinnis, J.O., & Pearce, R.G. (2014). The great disruption: How machine intelligence will transform the role of lawyers in the delivery of legal services. *Fordham Law Review*, 82, 30-41.
- Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. (2013). *De Grote Uittocht Herzien: Een nieuwe verkenning van de arbeidsmarkt voor het openbaar bestuur*. Den Haag: Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.
- Mosten, F.S. (2000). *Unbundling legal services: A guide to delivering legal services a la carte*. S.l.: American Bar Association.
- Nijboer, F. (2014). *Sectorvisie Advocatenkantoren: Tweedeling door technologie*. S.l.: ING Economisch Bureau.
- OMB Research. (2016). *Prices of individual consumer legal services: Research report, prepared for the Legal Services board*. Geraadpleegd augustus 2016: research.legalservicesboard.org.uk.
- Online Dispute Resolution Advisory Group (2015). *Online dispute resolution for low value civil claims*. Civil Justice Council. Geraadpleegd mei 2016: www.judiciary.gov.uk/reviews/online-dispute-resolution.
- Opstelten, I.W. (1977). *Project markwerking, deregulering en wetgevingskwaliteit: Rapport van de werkgroep gerechtsdeurwaarders*. Den Haag: Ministerie van Economische Zaken / Ministerie van Justitie.
- Perlman, A.M. (2015). Towards the law of legal services. *Cardozo Law Review* 37(49). Suffolk University Law School Research Paper No. 15-5.
- Plug, P.J., Dekker, A.S.E, Hurk, S.E. van der, Baarsma, B.E., & Felsö, F.A. (2003). *Mededinging versus domeinmonopolie en ministerieplicht: Over de gevolgen van marktwerking in het notariaat*. Den Haag: Berenschot en SEO.
- Raad voor de rechtspraak (2016). *Jaarverslag 2015*. Geraadpleegd september 2016: www.jaarverslagrechtspraak.nl.
- Rechtspleging Civiel en Bestuur 2014*. Geraadpleegd mei 2016: www.wodc.nl/onderzoek/cijfers-en-prognoses/rechtspleging-civiel-en-bestuur/.
- Reijers, H.A. (2015). *Hybrid science*. Geraadpleegd september 2016: www.win.tue.nl/~hreijers/H.A.%20Reijers%20Bestanden/HYBRID%20SCIENCE.pdf.
- Remus, D., & Levy, F. (2015). *Can robots be lawyers? Computers, lawyers, and the practice of law*. Geraadpleegd mei 2016: papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2701092.
- Roper, S., Love, J., Rieger, P., & Bourke J. (2015). *Innovation in legal services: A report for the Solicitors Regulation Authority and the Legal Services Board*. S.l.: Enterprise Research Centre. Geraadpleegd mei 2016: research.legalservicesboard.org.uk/wp-content/media/Innovation-Report.pdf.
- Scheerder, J., Hoogerwerf, R., & Wilde, S. de (2014). *Horizon scan 2050: A different view of the future*. Den Haag: The Netherlands Study Centre for Technology Trends. STT 80.
- Sloot, B. van der, Broeders, D., & Schrijvers, E. (red.) (2016). *Exploring the Boundaries of Big Data*. Den Haag: WRR. Geraadpleegd augustus 2016: www.wrr.nl/fileadmin/en/publicaties/PDF-Verkenningen/Verkenning_32_Exploring_the_Boundaries_of_Big_Data.pdf.

- SRA (2015). *Looking to the future. Flexibility and public protection – a phased review of our regulatory approach*. Geraadpleegd mei 2016: www.sra.org.uk/sra/policy/future/position-paper.page.
- Stephen, F.H., & Love, J.H. (2000). Regulation of the legal profession. In B. Bouckaert, & G. de Geest (red), *Encyclopedia of law and economics* (pp. 987-1017). Aldershot: Edward Elgar.
- Susskind, R. (2013). *Tomorrow's Lawyers: An introduction to your future*. Oxford: University Press.
- Susskind, R., & Susskind, D. (2015). *The future of the professions: How technology will transform the work of human experts*. Oxford: Oxford University Press.
- Vail, J. (2010). *Identifying disruptive technologies for law firms*. Geraadpleegd mei 2016: www.jeffvail.net/2010/07/identifying-disruptive-technologies-for.html.
- Veith, C., Bandlow, M., Harnisch, M., Wenzler, H., Hartung, M., & Hartung, D. (2016). *How legal technology will change the business of law*. Boston: Boston consulting group; Bucerius law school.
- Verdonchot, J.H. (2014). De technologie van toegang tot het recht. *Justitiële verkenningen*, (1), 77-92.
- Voert, M. ter (2015a). *Kostenontwikkeling strafpiket en straftoevoegingen 2002-2014*. Den Haag: WODC. Factsheet 2015-6.
- Voert, M. ter (2015b). *Kostenontwikkeling Extra-uren Strafzaken 2004-2014*. Den Haag: WODC. Factsheet 2015-5.
- Voert, M. ter (2015c). *Ontwikkeling eigen bijdrage gesubsidieerde rechtsbijstand 2002-2014*. Den Haag: WODC. Factsheet 2015-3.
- Voert, M.J. ter, & Ewijk, M. van (2004). *Eerste trendrapportage notariaat*. Den Haag: WODC. Cahier 2004-12.
- Voert, M.J. ter, & Ewijk, M.D. van (2006). *Trendrapportage gerechtsdeurwaarders 2006: Toegankelijkheid, continuïteit en kwaliteit van de ambtelijke dienstverlening*. Den Haag: Boom Juridische uitgevers. Onderzoek en beleid 247.
- Voert, M.J. ter, & Klein Haarhuis, C.M. (2015). *Geschildbeslechtsdelta 2014: Over verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers*. Den Haag: Boom Lemma. Onderzoek en beleid 315.
- Voert, M. ter, & Zwenk, F. (2011). *Kwaliteit in zware tijd*. Den Haag: Boom Juridische uitgevers, Onderzoek en beleid 269.
- Went, R., Kremer, M., & Knottnerus, A. (red). (2015). *De robot de baas: De toekomst van werk in het tweede machine tijdperk*. Amsterdam: University Press.
- Wildeboer Schut, J.M., & Hoff, S. (2016). *Een lang tekort. Langdurige armoede in Nederland*. Den Haag, Sociaal en Cultureel Planbureau, SCP-publicatie 2016-6.
- Wilkinson, R.G. (2005). *The impact of inequality: How to make sick societies healthier*. New York: Routledge.
- WRR (2016). *Big Data in een vrije en veilige samenleving*. Amsterdam: University Press. WRR-Rapport 95. Geraadpleegd augustus 2016: www.wrr.nl/publicaties/publicatie/article/big-data-in-een-vrije-en-veilige-samenleving/.

Bijlage 1 Begeleidingscommissie

Voorzitter

Prof. dr. L.E. de Groot-van Leeuwen Radboud Universiteit Nijmegen

Leden

mevr. dr. B. van den Berg

Universiteit Leiden

mevr. mr. R.G. van den Berg

NOvA

dhr. mr. O.J. Boeder

AGIN Boeder gerechtsdeurwaarders

dhr. mr. G.M. Bos

Directie Rechtsbestel Ministerie van VenJ

dhr. mr. J.H. Oomen

KNB

Bijlage 2 Lijst geïnterviewde personen

Lijst geïnterviewde personen

Naam	Organisatie
H. Kuipers	KNB
W. van de Donk	KBvG
L. van Genderen	KBvG
R. van den Berg	NOvA
T. Coffeng	BFT
M. Freijssen	BFT
F. Knook	BFT
E. van Empel	Dekenberaad
N. Hupkes	Manager toezicht NOvA
R. van den Hoogen	Ministerie van Veiligheid en Justitie , e-justice
F. Hammerstein	Voormalig Hoogleraar Geschilbeslechting, Radboud Universiteit
T. Jongbloed	Hoogleraar executie- en beslagrecht, Universiteit Utrecht
B. Mulder	Lector Informatie, Technologie en Samenleving, De Haagse Hogeschool
J. Moerland	DAS
E. de Wijs	Achmea Rechtsbijstand
J. van Buchem	Achmea Rechtsbijstand
M. Beckand	SRK Rechtshulp
J. van Lunteren	Deurwaardersbelangen.Nu
M. Verheij	Deurwaardersbelangen.Nu