

E-juridische dienstverlening

INKIJKEXEMPLAAR

E-juridische dienstverlening

Sandra Lam

INKIJKEXEMPLAAR

Concept uitgeefgroep

Meer informatie over deze en andere uitgaven kunt u verkrijgen bij:

Concept uitgeefgroep
Postbus 447
1213 PD Hilversum
Tel.: 035 7506 117
E-mail: info@conceptuitgeefgroep.nl

Vormgeving: Manipal publishing services
Redactie: Maya Dornseiffer

© Educatieve Uitgeverij Nederland (EUN) bv, 2018
Concept uitgeefgroep is een handelsnaam van Educatieve Uitgeverij Nederland (EUN) bv.

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden veeleevoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand of openbaar gemaakt in enige vorm of op enigerlei wijze zonder voorafgaande toestemming van de uitgever. Voor zover het maken van reprografische veeleevoudingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet, dient men de daarvoor verschuldigde vergoedingen te voldoen aan Stichting Reprorecht.

Bij het afbeelden van foto's en andere werken hebben wij al het mogelijke gedaan om de eventuele rechthebbenden te achterhalen en om overal de juiste naam en bron te vermelden. Indien u van mening bent dat uw naam ten onrechte niet (juist) vermeld is of dat sprake is van een onjuiste bronvermelding, neemt u dan contact met ons op. Wij zullen dit dan in een volgende druk herstellen.

De cases met betrekking tot echte bedrijven zijn gebaseerd op informatie over deze bedrijven die uit openbare bronnen afkomstig is. In veel gevallen zijn de cases uitgebreid met fictieve feiten om een groter leereffect te bereiken. Het gaat daarbij bijvoorbeeld om fictieve bedragen, percentages, aantallen, grafieken en tabellen. U kunt er derhalve niet van uitgaan dat de cases volledig in overeenstemming zijn met de werkelijkheid.

De cases met betrekking tot fictieve bedrijven en de cases waarin geen bedrijfsnaam wordt genoemd, zijn puur fictief. Elke gelijkenis met bestaande bedrijven en situaties berust op louter toeval.

NUR: 820
ISBN: 9789491743887

Inhoudsopgave

	Woord vooraf	7
	Over de auteur	9
1	E-juridische dienstverlening	10
1.1	Aanleiding boek en relevantie voor de juridische beroepspraktijk	13
1.2	Wat is e-juridische dienstverlening?	14
2	Digitalisering als trend	16
2.1	Ontwikkelingen in de Nederlandse samenleving	19
2.2	Digitalisering in de juridische beroepspraktijk	21
3	Vormen van onlinedienstverlening: van web 1.0 naar web 3.0	30
3.1	Web 1.0	33
3.2	Web 2.0	34
3.3	Web 3.0	37
3.4	Gevolgen voor de cliënt	39
4	Trendsetters in de juridische beroepspraktijk	42
4.1	Digitale overheid	45
4.2	Rechtspraak	50
4.3	Uitvoeringsinstanties sociale zekerheid: SVB en UWV	53
4.4	Belastingdienst	58
4.5	Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND)	61
4.6	(Rechtsbijstand)verzekeraars	65
4.7	Verwachtingen voor de juridische beroepspraktijk	70
5	Veelgebruikte methoden onlinecommunicatie	74
5.1	E-mail	77
5.2	Chat	79
5.3	Apps	84

5.4	Serious games	88
5.5	Social media	91
5.6	Samen bankieren	99
	Index	101

INKIJKEXEMPLAAR

Woord vooraf

Internet is niet meer weg te denken uit onze samenleving. Niet alleen het gebruik van internet neemt nog steeds toe, ook de manier waarop internet geraadpleegd wordt, verandert continu. We zijn gewend geraakt aan (gratis) wifi bij iedere gelegenheid binnens- en buitenshuis. Mobiel internet maakt het mogelijk 24/7 online te zijn. Persoonlijke hoogte- en dieptepunten worden online gedeeld, waardoor ons sociaal netwerk ook aan veranderingen onderhevig is. Tegelijkertijd ontstaat er ook een tegenreactie: op sommige ontmoetingsplekken wordt bewust geen wifi meer aangeboden om mensen weer live met elkaar in gesprek te brengen.

De toename van het internetgebruik in de afgelopen jaren heeft niet alleen gevolgen voor ons sociale netwerk. Facebook, Twitter en LinkedIn hebben als social media ook de functie om de Nederlandse bevolking te informeren. Naast te raadplegen internetsites verstrekken steeds meer overheidsinstellingen actuele informatie via verschillende internettechnologieën. Door de inzet van Twitter is het bijvoorbeeld mogelijk direct in te spelen op de informatiebehoeften van burgers over onderwerpen als werk, inkomen en belastingen.

Door meer inzet van de verschillende internettechnologieën door publieke en private organisaties veranderen ook de behoeften van deze instellingen. Ook de professional heeft belang bij het digitaliseren van zijn dagelijkse werkzaamheden. De inzet van internet helpt de professional om zijn taken efficiënt uit te voeren. Door nieuwe internettechnologieën zijn de lijnen met cliënten kort, efficiënt en daarmee ook kostenbesparend. Ingegeven door politiek-maatschappelijke ontwikkelingen ontstaat daarnaast ook steeds meer de behoefte om gegevens digitaal uit te wisselen en de samenwerking met netwerkpartners zo effectief mogelijk te laten verlopen.

Dit boek geeft antwoord op de vraag op welke wijze de toenemende digitalisering het werk van de professional in de dienstverlenende sector beïnvloedt. Dit boek gaat ook over de cliënten van deze professional: wat zijn voor hen de gevolgen van de digitalisering van taken in de publieke en private sector en hoe kunnen zij toegang krijgen tot deze diensten? In dit boek geef ik antwoord op deze vragen en daag ik de professional uit om probleemoplossend te denken ten aanzien van de trend digitalisering. Veel succes!

Sandra Lam
juni 2018

Over de auteur

Sandra Lam studeerde Sociaal Juridische Dienstverlening aan (de) Hogeschool (van) Utrecht. Na het afronden van haar studie is zij altijd in de juridische beroepspraktijk werkzaam geweest. Zo heeft zij in de praktijk ondervonden hoe UWV de trend digitalisering vormgaf en op welke wijze ook de Rechtspraak mee is gegaan met deze ontwikkeling.

Sandra Lam is vanaf 2011 nauw betrokken geweest bij de inrichting van de bachelor Sociaal Juridische Dienstverlening (SJD) bij Hogeschool NTI. De trend digitalisering kreeg toen al een prominente plek in het curriculum van deze bachelor.

Als tekstschrijver bij Tekstbureau De Bron heeft zij vanaf 2011 meerdere modules ontwikkeld die de trend digitalisering verankerde in de curricula van de bachelors HBO-Rechten en SJD.

Naast tekstschrijver is Sandra ook docent bij de bachelors HBO-Rechten en SJD.

Kijk voor meer informatie op haar LinkedInprofiel of op haar website:

www.tekstbureaudebron.nl.

INKIJKEXEMPLAAR

1

E-juridische dienstverlening

INKIJKEXEMPLAAR

Kernstof

Dit hoofdstuk geeft een inleiding op het begrip e-juridische dienstverlening. In paragraaf 1.1 wordt uiteengezet wat de aanleiding is geweest om dit boek uit te brengen. Welke signalen in het werkveld zijn bepalend geweest om tot dit boek te komen? Daarnaast beschrijft deze paragraaf wat de relevantie is van dit boek voor de juridische beroepspraktijk. Paragraaf 1.2 geeft een beschrijving van het begrip 'e-juridische dienstverlening'. Een nauwkeurige omschrijving is namelijk bepalend voor de inhoud van de rest van het boek.

INKIJKEXEMPLAAR

1 E-juridische dienstverlening

1.1 Aanleiding boek en relevantie voor de juridische beroepspraktijk

In 2011 is de bachelor Sociaal Juridische Dienstverlening (SJD) door Hogeschool NTI ontwikkeld. De werkveldcommissie (waarvan ik destijds deel uitmaakte) signaleerde toen al de trend digitalisering: de SJD'er ondersteunt zijn cliënten steeds meer 'op afstand'. Voor Hogeschool NTI is dit reden geweest om de leerlijn e-dienstverlening te verwerken in het curriculum van bachelor SJD. Toen in 2012 het landelijke opleidingsprofiel HBO-Rechten ook melding maakte van de trend digitalisering en informatisering hebben meerdere (particuliere) opleiders deze ontwikkeling als leerlijn opgenomen in het curriculum.

In 2010 bracht Frank Schalken het *Handboek online hulpverlening* uit. (Frank Schalken initieert en begeleidt e-health-projecten en in 2005 richtte hij 'E-hulp' op, een bureau voor digitale transformatie. Ook was hij initiatiefnemer van de chat bij de Kindertelefoon.) Door Hogeschool NTI is ervoor gekozen met dit boek de leerlijn e-dienstverlening vorm te geven in het curriculum van de opleidingen SJD en HBO-Rechten.

Kenmerkend voor het werk van de hbo-jurist en de SJD'er is dat de materiële vragen en problemen die deze professionals in de beroepspraktijk tegenkomen meestal het recht raken en zich afspelen in de private of publieke dienstverlenende sector zoals UWV, het Juridisch Loket, Nederlandse gemeenten en (rechtsbijstand)verzekeraars (Witte, L. *Methodisch werken in de materiële hulp- en dienstverlening*, 2011).

Vanaf 2011 verschenen de eerste onderzoeksrapporten naar de effectiviteit van dienstverlening via internet. Met deze onderzoeksrapporten kon de leerlijn e-dienstverlening verder worden vormgegeven, maar een bruikbaar boek specifiek gericht op de dienstverlenende taken van de hbo-jurist en de SJD'er ontbrak nog altijd. Vanuit deze behoefte is dit boek dan ook geschreven. Door de jaren heen heeft digitalisering in de beroepspraktijk verder vorm gekregen. Daarmee nam ook de vraag naar een bruikbaar boek voor de juridische professional toe.

Steeds meer organisaties vervangen face-to-facecontacten door dienstverlening via internet. De aanvraag voor een WW-uitkering verloopt bij UWV uitsluitend digitaal door gebruikmaking van de 'Werkm@p' en de 'E-intake'. Ook in de rechtspraak is met de invoering van KEI (Kwaliteit en Innovatie rechtspraak) een stap gezet waarmee de rechtspraak zich in de toekomst grotendeels in een digitale omgeving afspeelt. De opkomst van e-mediation en andere vormen van alternatieve geschillenbemiddeling vragen eveneens om een specifieke aanpak door de professional. Deze voorbeelden illustreren wat de invloed is van de toenemende digitalisering op het werk van de hbo-jurist en de SJD'er (lees: professional).

Met dit boek krijgt de professional zicht op de trend digitalisering en wordt duidelijk wat de consequentie daarvan is voor de beroepspraktijk. Naast een beschrijving van de methoden voor e-dienstverlening, laat het boek de professional nadenken over mogelijke tools waarmee geanticipeerd kan worden op doelgroepen die door de digitalisering niet bereikt worden. Aan de andere kant is er juist ook een groep cliënten die internet als kennisbron gebruikt, zonder deze beschikbare informatie te kunnen filteren op relevantie. Informatisering heeft tot gevolg dat er voor de professional een belangrijke taak is weggelegd, namelijk om cliënten te ondersteunen de juiste internetbronnen te raadplegen en alleen relevante wet- en regelgeving te selecteren.

Ten aanzien van de eigen organisatie geldt dat de professional in staat moet zijn om binnen zijn ICT-omgeving de privacy van cliënten en de risico's van gegevensuitwisseling met netwerkpartners te bewaken. Door een uiteenzetting van het Europese kader op het gebied van privacy, digitale rechtspraak en computercriminaliteit ontwikkelt de professional met dit boek kennis en vaardigheden om cliënten digitaal diensten te kunnen verlenen in de rol van adviseur of vertegenwoordiger. Dit boek beoogt ook de professional digitaal processen te leren managen zonder afbreuk te doen aan de kwaliteit van de e-dienstverlening.

1.2 Wat is e-juridische dienstverlening?

Digitalisering als trend wordt in hoofdstuk 2 nader uitgewerkt, maar het begrip 'e-juridische dienstverlening' kan niet worden uitgelegd zonder in deze paragraaf kort op deze ontwikkeling in te gaan. Wat is digitalisering? Deze vraag moet eerst beantwoord worden om vast te stellen over welke ontwikkeling we het nu feitelijk hebben.

Van Dale omschrijft de term digitalisering als volgt: '*Het omzetten van informatie in digitale vorm*'. Met deze omschrijving wordt de nadruk gelegd op het omzetten van analoge data naar een digitale gegevensdrager.

Met digitalisering als trend in de samenleving worden de veranderingen aangeduid die zich voltrekken in de maatschappij en de economie ten gevolge van de invloed van informatie- en communicatietechnologie (ICT). Deze omschrijving gaat ervan uit dat door het toenemend gebruik van digitale apparaten (zoals smartphones) ook het raadplegen van digitale informatie toeneemt.

Voor de beroepspraktijk van de professional in de juridische beroepspraktijk is deze omschrijving te eenzijdig, omdat het impliceert dat de ontwikkeling met name wordt ingegeven door de cliënt. Het is maar de vraag of deze maatschappelijke ontwikkeling alleen betrekking heeft op de informatievoorziening via internet. In het werkveld zien we een ontwikkeling dat niet alleen informatie digitaal beschikbaar wordt gesteld. Ook het verstrekken van adviezen en diensten en het verlenen van rechtsbijstand vindt in toenemende mate digitaal plaats. Het digitaal aanbieden van diensten en informatie heeft

dus gevolgen voor zowel de cliënt als de professional. Digitalisering brengt met zich mee dat onze cliënt 24/7 toegang heeft tot informatie, zelf kan bepalen wanneer hij zijn zaken regelt en (redelijk) anoniem zijn vragen kan neerleggen bij een deskundige. Voor de professional betekent de trend digitalisering dat hij in staat moet zijn de cliënt digitaal te ondersteunen, over goede schriftelijke communicatieve vaardigheden moet beschikken en als vervanging van de face-to-facegesprekken met digitale middelen de cliënt moet kunnen stimuleren zelfredzaam te zijn om zo kostenbesparend te kunnen functioneren. In hoofdstuk 2 wordt digitalisering als trend verder uitgewerkt, maar om het begrip e-juridische dienstverlening te kunnen omschrijven staat hiermee vast dat digitalisering gevolgen heeft voor het handelen van zowel de professional als de cliënt.

Het feit dat met de digitalisering van de samenleving een belangrijke taak is weggelegd voor de professional maakt dat de uitvoering van zijn werkzaamheden veranderen. Digitalisering heeft tot gevolg dat het werk wordt uitgevoerd via internettechnologieën. Dit boek richt zich op de hbo-jurist en de SJD'er, en zoals vastgesteld in paragraaf 1.1 veelal werkzaam als professional in de private of publieke dienstverlenende sector, die zich bezighoudt met materiële vragen die het recht raken. Deze professionals geven antwoord op vragen als:

- Waar heb ik recht op?
- Hoe moet ik een kwestie aanpakken?
- Voor welke uitkering kom ik in aanmerking?
- Wat moet ik doen bij ontslag?

Kennisproblemen ontstaan door de hoeveelheid, complexiteit en ondoorzichtigheid van wetten, regelingen en uitvoerende organisaties. Door juridisering en informatisering van de samenleving fungeert de professional als spin in het (digitale) web.

Het begrip e-juridische dienstverlening kan het best worden omschreven als:

'Met inzet van internettechnologieën cliënten informeren, adviseren en vertegenwoordigen bij vraagstukken die het recht raken.'

Met deze definitie wordt enerzijds beoogd dat de zelfredzaamheid van de cliënt wordt vergroot. Anderzijds moet met e-juridische dienstverlening ook worden bereikt dat het verzorgingsgebied van de digitale diensten wordt uitgebreid door het verbeteren van de toegankelijkheid en het gebruikersgemak en daarmee ook de kwaliteit van de juridische dienstverlening. E-juridische dienstverlening heeft daarmee impact op het contact met de cliënt (micro), de inrichting van de eigen organisatie (meso) en de samenwerking met netwerkpartners (macro).