

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 gerechtsdeurwaarderij; 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 minvermogenden 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
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 onderzoeksopdracht van de commissie die door de NOvA is ingesteld om de gedragsregels te herijken.
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

- 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

- 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

- 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

- 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

- Toezicht moeilijker door complexe (internationale) samenwerkingsverbanden
- Nieuwe ontwikkelingen, zoals marktplaatsen en online juridische diensten, hebben in verleden tot tuchtzaken geleid.

Service

- 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

- 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 *up to date* modelcontracten aanbieden.

Gerechtsdeurwaardelij	
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. Behoefte 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.
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.

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 - Beter 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.

Toegankelijker 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-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. 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. Vooral nog 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, privacy-schendingen, 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.