Goed debiteurenbeheer is het halve werk

Een schoenendoos of een geavanceerd boekhoudsysteem: feitelijk maakt het niet uit hoe een bedrijf haar debiteurenbeheer organiseert. Als het maar volgens een vaste structuur én vooral consequent gebeurt. En dan blijkt een overvolle schoenendoos meestal niet de beste oplossing.

TEKST SUSAN MOONEN

Debiteurenbeheer is feitelijk een soort continue handelswijze die je binnen je onderneming laat gelden. “Het begint met overzicht. Altijd. Want alleen dan is het mogelijk om achterstallige betalingen tijdig te signaleren”, aldus Sergej Schuurman, adviseur ondernemingsondersteuning bij de Kamer van Koophandel. Dat klinkt misschien logisch, maar de adviseur merkt in de dagelijkse praktijk dat ondernemers vaak veel geld, tijd en energie stoppen in het vinden van klanten. “Terwijl ze de achterdeur rondom niet-betalende debiteuren wagenwijd open laten staan.”

“FEITELIJK IS DEBITEURENBEHEER geen hogere wiskunde. Het heeft vooral te maken met focus en consequent handelen binnen een duidelijk vastgestelde structuur”, vult Carel Alberts, commercieel directeur bij BVCM aan. “En dat geldt zowel voor grote als kleine bedrijven.” Tegenwoordig zijn er zoveel innovatieve ontwikkelingen op het gebied van creditmanagement, zoals bijvoorbeeld elektronisch factureren, dat er bijna geen excuus meer is om dit traject niet naar behoren uit te voeren.

EN HET BEGIN van degelijk debiteurenbeheer is soms zo simpel. Niet zelden lost een eerste telefoontje richting de klant al veel op. Als een klant niet betaalt, dan is dat een signaal. Soms gaat het om een fout of onduidelijkheid in de factuur of is de klant ergens ontevreden over. Zo’n eerste telefoontje is een prima trigger. Je laat als onderneming zien dat je serieus met je bedrijf bezig bent én dat je debiteurenbeheer prima op orde is. Geeft een klant, ook na telefonisch contact geen sjoege, dan zul je het officiële traject in moeten. Brieven, aanmaningen en eventueel een incassobureau.

NATUURLIJK ZIJN ER leukere zaken te bedenken dan achter wanbetalers aan te zitten. “Daarom raden wij bedrijven altijd aan om de klanten waarmee ze in zee gaan, vooraf te screenen. Om op die manier het risico van wanbetaling drastisch te verminderen”, zegt Schuurman. Check dus bijvoorbeeld het handelsregister. Daarin is bijvoorbeeld eenvoudig te controleren wie eigenaar van een bedrijf en/of tekenbevoegd is. En in bredere zin: gebruik ook Google. Wat is er bijvoorbeeld al bekend over een bedrijf? Zijn ze telefonisch goed bereikbaar? Hoe ziet hun website eruit? “En *last but not least*, kijk je klant diep in de ogen en gebruik het bekende en vaak zo juiste onderbuikgevoel. En bij twijfel? Niet in zee gaan of een gedeelte vooruit laten betalen. Dan scheid je meteen het kaf van het koren.”

DUIDELIJKE AFSPRAKEN ZIJN namelijk onontbeerlijk van in het begin. Al vinden bedrijven het nogal eens bezwaarlijk om in het voortraject van een opdracht duidelijk te zijn over de manier waarop het beheer van debiteuren binnen hun organisatie werkt. Alberts: “Daarmee leg je echter al de basis van een goede relatie. Anders gezegd: als je professioneel bent aan de voorkant, zorg dan ook dat je dit aan de achterkant bent. De klant komt immers bij je omdat je blijkbaar een goed product of een goede dienst levert. Daar hoort ook een gedegen bedrijfsvoering bij.” Daarnaast speelt ook het risico van reputatieschade. Wanneer in je branche eenmaal bekend is dat je het niet zo nauw neemt met het opvolgen van wanbetalers, dan straalt dat op je hele organisatie af en trek je juist klanten aan die je liever buiten de deur houdt.



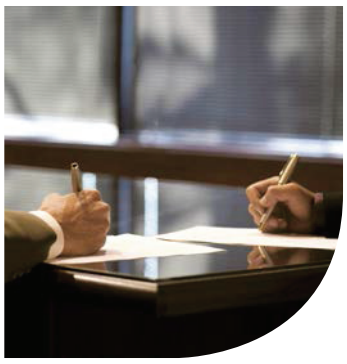
WAT TEGENWOORDIG DAARBIJ meer en meer gebeurt, is het aannemen van een creditmanager. Zijn rol binnen een onderneming is steeds volwassener geworden en groeit nog altijd in omvang en onmisbaarheid. Zo is het, naast het in goede banen leiden van het debiteurenbeheer, ook zijn of haar taak om de processen binnen de commerciële afdelingen te optimaliseren. En dat geldt top-down, door alle lagen heen. “Ik durf te stellen dat een goede CFO dagelijks contact heeft met zijn creditmanager om te horen wat er speelt”, vertelt de commercieel directeur van BCVM. “Veel bedrijven realiseren zich niet wat het concreet kost om veel openstaande debiteuren in de boeken te hebben. Als een creditmanager er in samenspraak met het management in slaagt om de gemiddelde debiteurentermijn naar beneden te krijgen, dan wordt er direct geld voor de onderneming verdiend.”

> Twijfel? Niet met een klant in zee gaan of vooraf laten betalen
>
> *- Sergej Schuurman*

UITEINDELIJK GAAT HET om op tijd handelen: herinneren, bellen, aanmanen, weer bellen en vervolgens in gebreke stellen. Alberts: “Wij kunnen vanuit onze jarenlange expertise zoveel bieden aan bedrijven op dit gebied door het delen van onze specialistische kennis. Vaak komen we pas in beeld als het te laat is. En dan zijn de financiële gevolgen soms nauwelijks te overzien. Jammer. En meestal onnodig.”



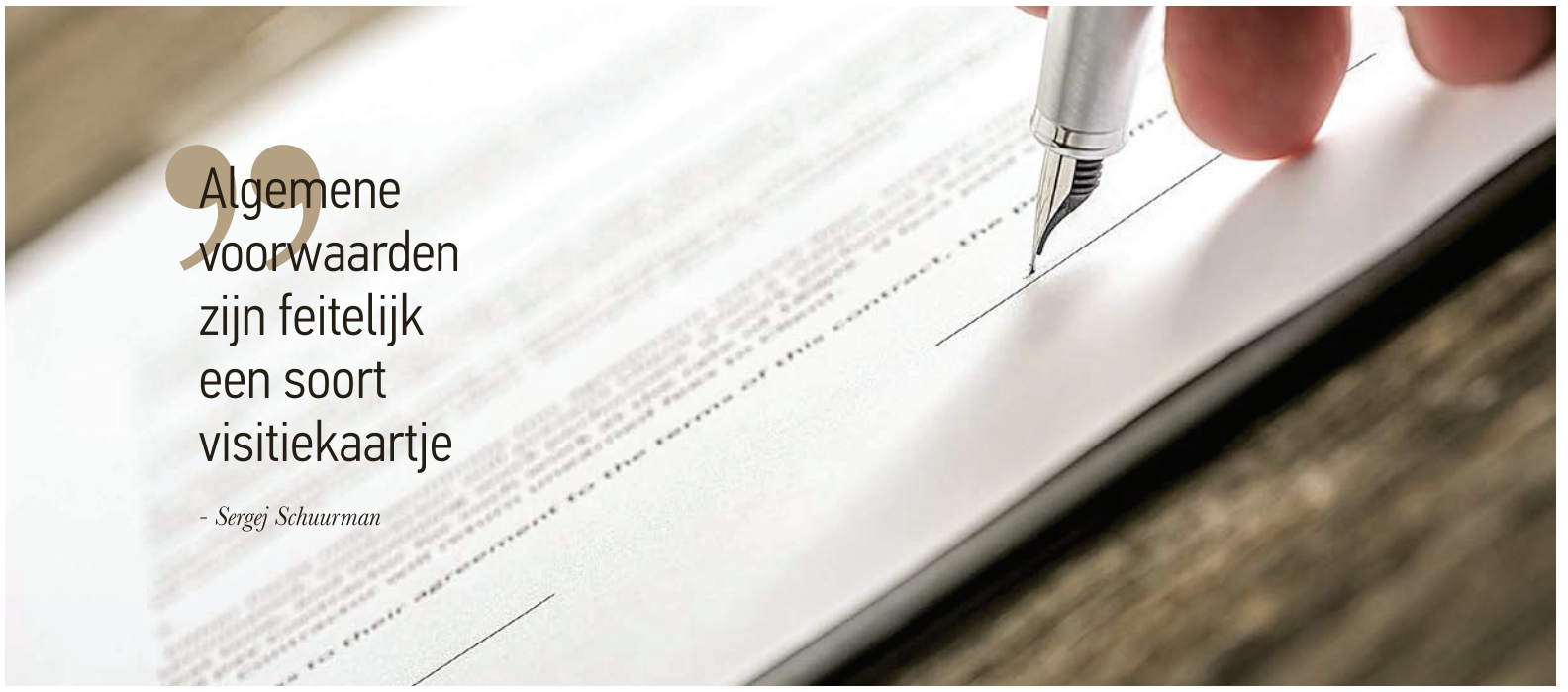
DEPONEREN JA OF NEE?
Over deponeren doen verschillende verhalen de ronde, maar het is niet verplicht om algemene voorwaarden te deponeren. Het is wel aan te raden, omdat ze direct opvraagbaar zijn en betrokken relaties daardoor zeker weten dat ze over de laatst geldende voorwaarden beschikken. En dát, samen met eerdergenoemde zaken, versterkt het bedrijfsimago zo mogelijk nog meer.



WHAT'S IN A NAME
Algemene voorwaarden dragen met regelmaat een andere naam. Termen als leverings-, bezorg-, reparatievoorwaarden of garantiebepalingen komen voor. In de algemene voorwaarden worden onder meer zaken rondom betaling, levering, levertijd, garantie en in sommige gevallen de voorwaarden om van de overeenkomst afgezien beschreven. Verder staan er contactgegevens bij van de onderneming, eventueel de brancheorganisatie waarbij het bedrijf is aangesloten en de werkwijze rondom klachten en/of geschillen.



WAT NIET MAG...
In algemene voorwaarden mogen geen 'onredelijk bezwarende bepalingen' worden benoemd. Ook zaken die de kern van de prestatie aangeven zijn verboden terrein. Het gaat dan om de prestatie zelf. Wat wordt er precies geleverd? Maar ook de prijs en de duur van de overeenkomst mogen niet in de algemene voorwaarden.. Kortom, in het Burgerlijk Wetboek staat niet wat er in de algemene voorwaarden verplicht moet worden vastgelegd. Er staat wél wat er niet in opgenomen mag worden.



Vergeet de kleine lettertjes niet

Geen bedrijf, groot of klein, kan zonder goede, juridisch dichtgetimmerde algemene voorwaarden. Anders is het moeilijk zakendoen in grote-mensen-land. Klinkt logisch, toch blijkt het belang van het hebben én gebruiken ervan in de praktijk vaak onderschat. Met alle, soms dure gevolgen van dien.

TEKST SUSAN MOONEN

Algemene voorwaarden gebruiken is efficiënt en levert tijdswinst op bij het opmaken van contracten. Zo worden bepaalde standaardzaken die bij elke handelsrelatie een rol speken, zoals de betaling, de levering of de aansprakelijkheid bij wanprestatie, uniform geregeld. "Algemene voorwaarden zijn eigenlijk niets anders dan een zakelijke overeenkomst tussen twee partijen", vertelt Sergej Schuurman, adviseur ondernemingsondersteuning bij de Kamer van Koophandel. "Ontbindingsvoorwaarden, betalings- en garantietermijnen, de manier waarop geschillen worden opgelost: het staat er allemaal in."

ALGEMENE VOORWAARDEN GEVEN bovendien houvast. Schuurman: "Ze zijn niet verplicht voor een bedrijf, maar wel zeer aan te raden omdat het hanteren ervan een hoop ellende tussen twee partijen kan besparen." De wet regelt namelijk niet alles, zij geeft bijvoorbeeld geen gedetailleerde regels over betalingsvoorwaarden of de hoogte van de aansprakelijkheid. Hierover zijn dan aanvullende afspraken nodig.

ALS EEN BEDRIJF algemene voorwaarden gebruikt, dan zijn er een aantal zaken waar aan gedacht moet worden. "De klant moet de algemene voorwaarden hebben aanvaard", vertelt Charlotte Pavillon, universitair docent burgerlijke recht aan de Universiteit Leiden. "Anders maken ze geen deel uit van de overeenkomst en kan het bedrijf zich hier niet op beroepen. Het bedrijf dient duidelijk naar de algemene voorwaarden te verwijzen. Reageert de klant niet op de verwijzing, dan mag het bedrijf erop vertrouwen dat de voorwaarden van toepassing zijn." Daarvoor is een verwijzing op een eerdere factuuur, onder omstandigheden voldoende, mits er een regelmatige handelsrelatie is. Als de klant ook eigen – van die van het bedrijf afwijkende – voorwaarden gebruikt, dan is van belang dat vaststaat wie als eerste naar zijn eigen voorwaarden heeft verwezen. "Die eerste verwijzing is beslissend", aldus Pavillon. "Tenzij de andere partij de toepasselijkheid van de voorwaarden uit die eerste verwijzing uitdrukkelijk van de hand wijst. Laat de eerste verwijzer niets meer horen, dan zijn de voorwaarden uit de tweede verwijzing van toepassing."

GOEDE ALGEMENE VOORWAARDEN en dus duidelijke afspraken, voorkomen vaak een hoop discussie achteraf. Als ze natuurlijk tegelijkertijd met het voorstel zijn meegestuurd. Zo krijgt de wederpartij nog kans tot inzage vóórdat hij de offerte tekent. En daar blijkt het vaak mis te gaan. Menig bedrijf stelt in beginsel prima voorwaarden op, maar als deze vervolgens in een bureaula verdwijnen en niet consequent worden overhandigd, dan heeft het formuleren ervan weinig zin.

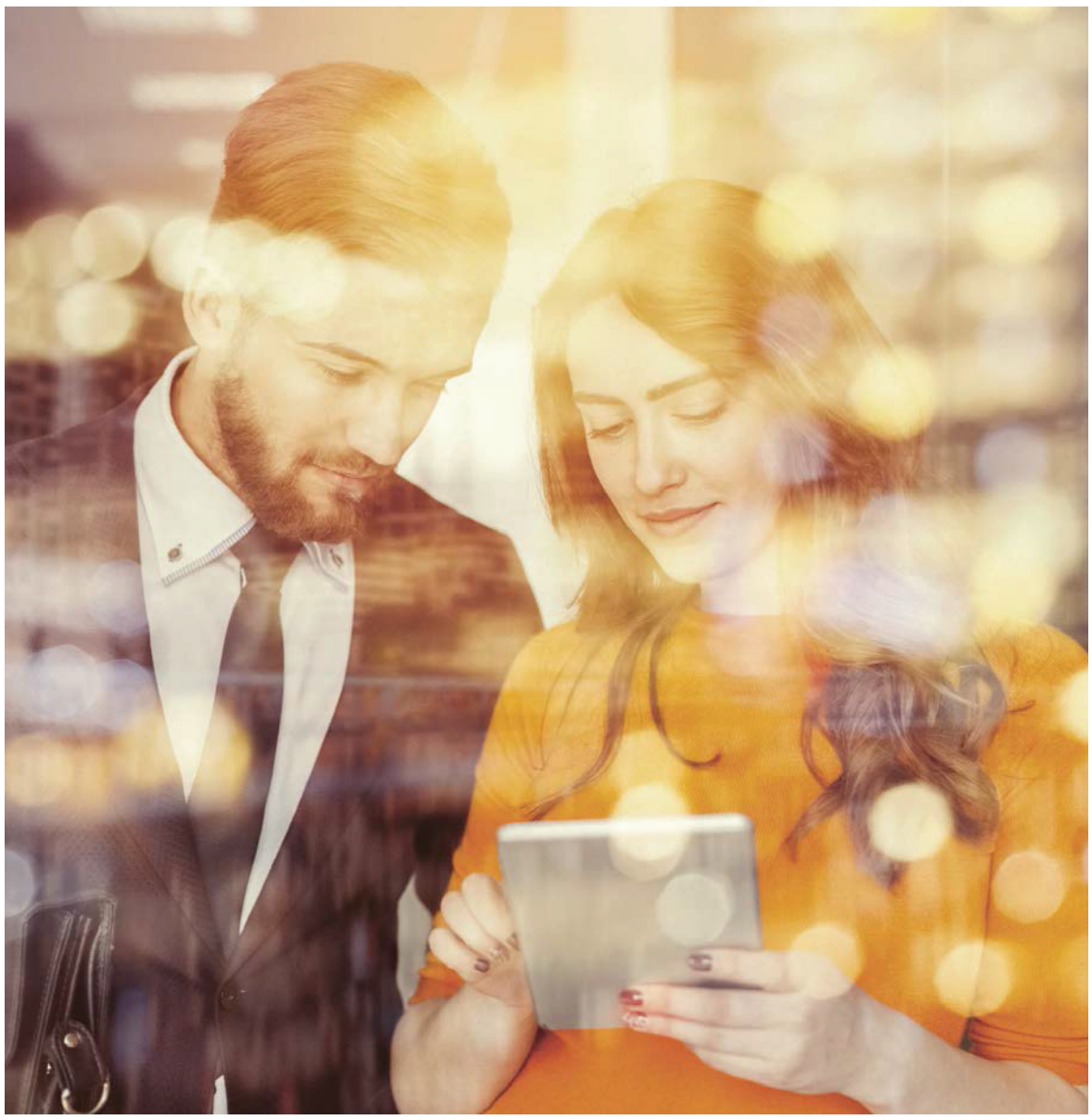
HET HEBBEN VAN algemene voorwaarden is belangrijk, maar het gebruiken ervan dus nog meer. Grote bedrijven stellen ze vaak zelf op, kleinere bedrijven en zzp'ers kunnen ook prima terecht bij hun branchevereniging. "Het is hoe dan ook goed om hetgeen opgesteld is jaarlijks te laten checken, bijvoorbeeld door de Kamer van Koophandel", adviseert Schuurman. "Vooral omdat recht dynamisch is. Er verandert veel in regelgeving en dit heeft uiteraard gevolgen voor de inhoud van de algemene voorwaarden." Naast juridische helderheid, werkt het goed gebruik van voorwaarden ook positief voor het imago van een bedrijf. "Feitelijk is het een soort visitekaartje, dat samen met je logo, degelijke website en goede bereikbaarheid tot de huisstijl van je onderneming behoort", aldus Schuurman.



MAAR AAN WELKE regels moet een bedrijf dan voldoen rondom algemene voorwaarden? En wat is het risico als dit niet goed geregeld is? Bij een 'kleinere' professionele wederpartij (*minder dan 50 werknemers red.*) moet het bedrijf de algemene voorwaarden ter hand stellen op de in de wet voorgeschreven wijze. Wordt niet aan deze informatieverplichting voldaan, dan kan de klant de algemene voorwaarden vernietigen, en daarmee laten verdwijnen uit de overeenkomst. De wijze van overdracht varieert al naar gelang er sprake is van een diensten- of een ander type overeenkomst. In het eerste geval is zij, als gevolg van de implementatie van de Dienstenrichtlijn, minder streng.

EN BIJ DE kleinere professionele wederpartijen mogen de algemene voorwaarden niet onredelijk zijn. "Het is toegestaan om in de algemene voorwaarden van de wet af te wijken door de klant bijvoorbeeld aanvullende verplichtingen op te leggen", vult Pavillon aan. "Maar zo mag die afwijking niet onredelijk bezwarend zijn, want ook dan bestaat het risico dat het onredelijke beding voorgoed uit de overeenkomst wordt geschrapt door de rechter." Een minder vergaande sanctie, wanneer de toepassing van een algemene voorwaarde niet redelijk is, is de uitschakeling in een specifiek geval. Deze sanctie is overigens de enige die open staat voor grote professionele wederpartijen en zij wordt niet snel toegepast.

DE RELATIE TUSSEN ondernemers en algemene voorwaarden is in de praktijk niet altijd een heel goede. Zelf in het geval dat ondernemers wél algemene voorwaarden hebben, gaat het vaak mis. Het blijft dus uitermate belangrijk om vooraleer een overeenkomst gesloten wordt, duidelijk de voorwaarden te bespreken. Je zult zien, je zult je heel wat ellende besparen achteraf.



Zomaar digitaal

Alles gebeurt online tegenwoordig. Cloud, big data, BYOD en MDM. Het zijn steeds normalere termen in een wereld waarin iedereen online is. Altijd. En overal. Maar wat brengt dit recht van digitalisering nog meer met zich mee, behalve de voordelen van een *always connected online community*?

TEKST SUSAN MOONEN

Datalekken beslaan een ongelooflijk breed gebied dat binnen het managementteam van menig bedrijf volop onder de aandacht is. Zeker nu de nieuwe meldplicht datalekken, die op 1 januari 2016 is geïntroduceerd, in toenemende mate serieuze gevolgen gevolgen kan laten zien. Het eerste half jaar, waarin coulant werd omgegaan met het berispen in de vorm van boetes, ligt nu achter ons. Organisaties zetten namelijk meer en meer in op een *policy management system*. Dat geeft direct grip op en inzicht in wie er wanneer, op welke locatie en met welk device actief is. “Zo is het inmiddels pure noodzaak om continu op de hoogte te zijn van wie er verbinding maakt met je netwerk. Zijn dit bijvoorbeeld wel je medewerkers? Of een kwaadwillende van buitenaf?” vertelt Mirjam Rademaker, oprichter en eigenaar van Sourceware, gespecialiseerd in mobility-oplossingen.

VANUIT DIE VISIE is het daarom ook uiterst belangrijk BYOD-devices te controleren nog vóórdat ze verbinding maken met het netwerk. “Zo is het bijvoorbeeld belangrijk om te weten of er geen schadelijke software, zoals malware op het betrokken apparaat is geïnstalleerd”, adviseert Rademaker. “En ook is het wenselijk om je ervan te verzekeren dat de Windows-updates wel adequaat bijgewerkt worden.” Denk daarnaast ook aan de installatie van een antivirusprogramma, dat bovendien verplicht frequente updates uitvoert. Heb je dit proces niet zuiver in beeld, dan is het zeker niet ondenkbaar dat er, via geïnstalleerde mallware, zomaar delicate bedrijfsdata naar buiten lekt. “Zonder dat je je daar als bedrijf bewust van bent. Serieuze reputatieschade kan het gevolg zijn”, aldus Rademaker.

BINNEN DIT HELE proces blijft natuurlijk de onvoorspelbare factor ‘mens’ een lastig gegeven. De gebruiker is immers niet continu te controleren. Juist daarom is goede voorlichting over de do’s en don’ts van het beleid in hoge mate bepalend voor het ontstaan van gedegen bewustzijn bij de gebruiker. Niet alleen over de vernieuwde gedragscode, maar ook het daarmee samenhangende juiste gebruik van persoonsgegevens.

> Het is inmiddels pure noodzaak om continu op de hoogte te zijn van wie er verbinding maakt met je netwerk
>
> *- Miriam Rademakers*

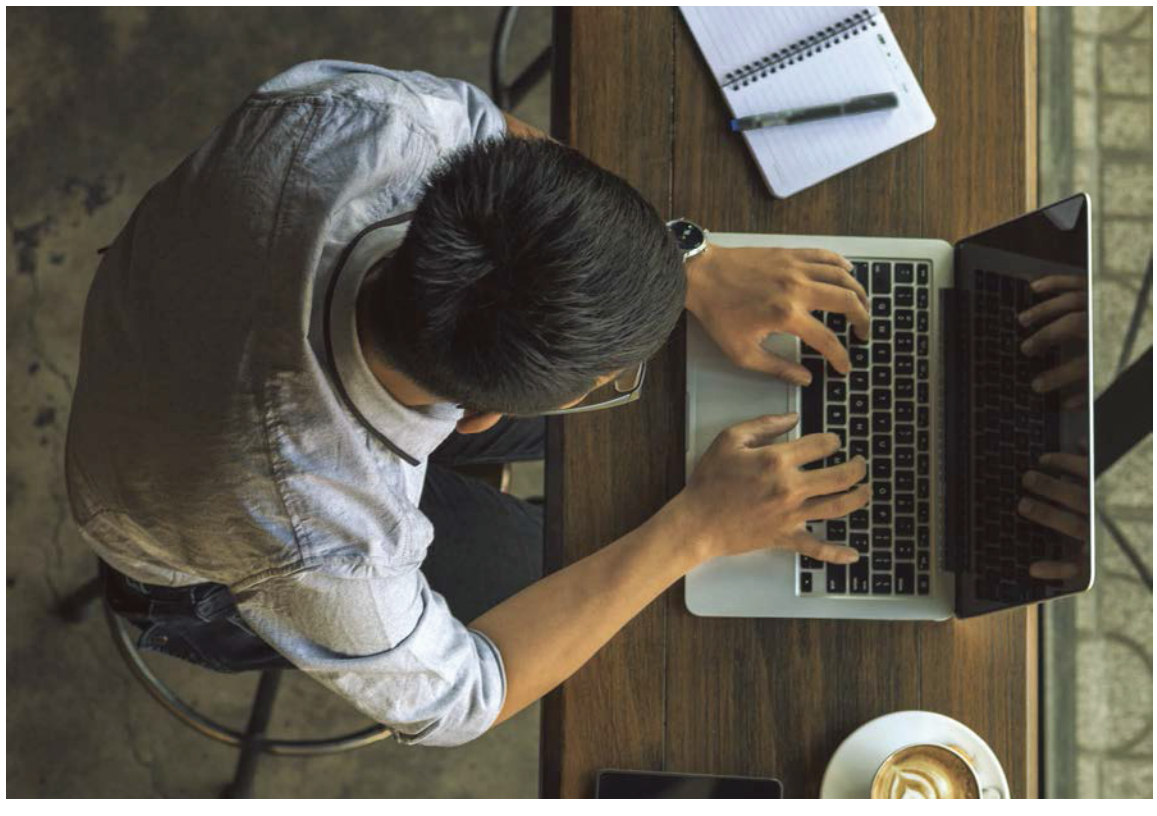
IN HET GEVAL van BYOD of voluit *bring your own device*, is niet het bedrijf eigenaar van het apparaat, maar de gebruiker zelf. Er dient dan een duidelijke afscherming te zijn tussen privé-data op het device en de bedrijfsdata, nog voordat het apparaat überhaupt in bedrijfsmatige zin wordt ingezet. Rademaker: “Data die éénmaal op het BYOD-apparaat staan, vallen buiten de controle van het bedrijf. Soms kiezen bedrijven ervoor om MDM *(Mobile Device Management, red.)* in te zetten, waardoor bedrijfsdata separaat van privé-data op het apparaat beschikbaar komt en door de ICT-beheerder desgewenst op afstand verwijderd kan worden.

EN DAN KOMT de jurisdictie weer om de hoek kijken, want niet elke gebruiker gaat ermee akkoord dat het bedrijf voor zijn gevoel ‘controle’ krijgt over de eigen laptop of de privé-tablet. Toch het uiteindelijk niet uit of het bedrijfsmiddelen betreft of eigen middelen. Wifi-expert René van der Klis legt uit: “We moeten de security omdraaien en benaderen vanuit de persoon, locatie, device en meerdere aanvullende authenticatiemethodes vóórdat we toegang tot het bedrijfsnetwerk verlenen. Denk aan certificaat, gezicht, en biometrische authenticatie gekoppeld aan policy management.”

GROTERE ORGANISATIES STELLEN namelijk veel informatie beschikbaar op intranet. Daarnaast zetten ze vaak interne campagnes op om het bewustzijn van de medewerkers op peil te brengen en te houden. Van der Klis: “Dat is tevens een valkuil, omdat er vaak al zoveel informatie via intranet wordt gepubliceerd, dat medewerkers door de bomen het bos niet meer zien. Ze zijn niet meer in staat om goed te onderscheiden wat wel van belang is en wat niet.”

IEDEREEN KENT ZE ook wel: de talloze ‘handige’ bestandjes met persoonlijke informatie. Denk bijvoorbeeld aan een lijst met kentekennummers van autobezitters met een abonnement voor een parkeergarage of een overzicht met verjaardagen van collega’s al dan niet aangevuld met eetvoorkeuren. Wie is vegetarisch? Of allergisch voor gluten misschien? “Dat zijn dus persoonlijke gegevens”, aldus van der Klis. “Waar wordt die data opgeslagen en wie heeft er toegang tot deze data? Dat zijn de vragen die spelen bij het recht van digitalisering.”

ELK ZICHZELF RESPECTEREND bedrijf, zal dus ook over dit specifieke beleidsonderdeel goede voorlichting moeten geven aan haar werknemers, met als doel de inperking van risico’s. Dat geldt ook voor het actief promoten van het verwijderen van overbodige bestanden.



Meldplicht datalekken: hoe zit dat nu?

Privacy: er is veel over te doen. Zeker nu sinds 1 januari de nieuwe meldplicht datalekken actief is. Hoe ga je binnen jouw organisatie om met deze wettelijke plicht? Zijn de relevante risico's al in beeld?

TEKST SUSAN MOONEN



EVERT DE PENDER
CEO,
PRIVACYPERFECT



SIKKE KINGMA
ADVOCAAT BIJ PELS RIJCKEN & DROOG-LEEVER FORTUIJN ADVOCATEN EN NOTARISSEN



OLGA JAVORNIK
ZELFSTANDIG PRIVACY OFFICER EN ICT-MANAGER

Wat is essentieel voor bescherming van persoonsgegevens?

"Bescherming van persoonsgegevens is volgens ons afhankelijk van het doorlopen van drie stappen: overzicht, inzicht en omgang. Overzicht heb je nodig om überhaupt te weten wat er in je organisatie aan persoonsgegevens omgaat en wat daar precies mee gebeurt. Inzicht kun je bereiken door een kritische blik te werpen op het gebruik van persoonsgegevens: heb je ze echt nodig? Kan hetzelfde met minder gegevens? Wie heeft er toegang? Omgang geef je vorm vanuit het bereikte inzicht: met behulp van principes als *privacy by design* en 'dataminimalisatie' optimaliseer je je dienstverlening."

"In alle hoeken van een organisatie moeten alle betrokkenen zich bewust zijn van de gevoeligheid van persoonsgegevens. Niet voor niets stellen wet- en regelgeving strikte voorwaarden aan gegevensbescherming. Als persoonsinformatie niet goed wordt beheerd, kan dit vergaande gevolgen hebben voor bijvoorbeeld de klanten of personeelsleden. Anno 2016 moeten alle organisaties daarom op een bewuste manier omgaan met de bescherming van persoonsgegevens. Wie dit niet doet, riskeert hoge boetes en reputatieschade. Andersom werkt het natuurlijk ook: organisaties die hun gegevensbeheer op orde hebben kunnen dat naar buiten uitdragen en zich op die manier profileren als betrouwbare partner."

"Essentieel voor de bescherming van persoonsgegevens is wetgeving die ervoor zorgt dat organisaties die deze gegevens verwerken, verplicht auditable en accountable zijn. Iedere organisatie die persoonsgegevens verwerkt, is verantwoordelijk voor naleving van de wet en dient dit aan te kunnen tonen, onder andere door het voeren van een privacy-administratie. Een burger heeft het recht om de persoonsgegevens die over hem zijn verzameld, in te zien, te weten voor welke doeleinden de persoonsgegevens worden verwerkt, hoe lang zij worden bewaard... Burgers moeten zich bewust zijn van de risico's, regels, waarborgen en rechten in verband met de verwerking van hun persoonsgegevens."

Op welke manier handel je tegen datalekken?

"De Europese Algemene Verordening Gegevensbescherming *(Engelse afkorting: GDPR, red.)* die recent is gepubliceerd, verplicht organisaties eerdergenoemde principes te gebruiken bij de inrichting van hun 'privacylandschap'. Deze Verordening verplicht de meeste organisaties bovendien om een 'boekhouding' bij te houden van alles wat er met persoonsgegevens gebeurt. Voor datalekken geldt een soortgelijke verplichting én een meldingsplicht richting de toezichthouder en soms ook richting je klanten."

"Bij datalekken wordt vaak gedacht aan het hacken van een computersysteem. Maar het is ook een datalek als een werknemer een onbeveiligde laptop verliest of als in een digitale nieuwsbrief per ongeluk de e-mailadressen zichtbaar zijn van alle geadresseerden. Datalekken kunnen ontstaan door onvoldoende beveiliging, maar komen vaker voort uit menselijke fouten. Om de impact van een datalek te beperken is het zaak je organisatie adequaat in te richten. Bij een lek moet er direct geëscaleerd worden naar het juiste niveau om de juiste maatregelen te treffen. Sinds 1 januari 2016 moeten ernstige datalekken binnen 72 uur na ontdekking worden gemeld aan de Autoriteit Persoonsgegevens."

"Een veel voorkomend misverstand is dat een datalek op zichzelf een boete oplevert. Het ligt genuanceerder: geen of te weinig maatregelen nemen om een datalek te voorkomen of op tijd te melden kan een forse boete opleveren. Zodra een datalek zich voordoet, is er altijd een meldplicht aan de Autoriteit Persoonsgegevens. Indien de inbreuk zelf kan leiden tot nadelige gevolgen voor de betrokkenen, moeten zij ook geïnformeerd worden. Tegelijkertijd moet het opsporen en het herstellen van het datalek worden aangepakt. Vervolgens moeten er waarschijnlijk ook nog aanvullende maatregelen genomen worden op technisch en organisatorisch gebied en/of met betrekking tot het proces rond een datalek."

Wat is de rol van jullie als adviseur daarin?

"Onze software is bedoeld om de eerste twee genoemde stappen te ondersteunen. Dat blijkt vaak een serieuze uitdaging. Niet zo gek als je bedenkt hoeveel systemen er zijn en hoe divers het gebruik van persoonsgegevens is. Wie staat er bij stil dat het versturen van een brief al een handeling is die onder het bereik van privacywetgeving valt? Voor dergelijke inventarisaties kunnen organisaties een beroep doen op privacyconsultants. Met de komst van de Algemene Verordening Gegevensbescherming is een groot aantal nieuwe rechten en verplichtingen van toepassing. Wij raden alle organisaties aan om zo snel mogelijk te beginnen met nadenken over de betekenis hiervan voor hun bedrijfsvoering."

"We zorgen dat onze cliënten weten wat er qua privacy op ze afkomt en helpen ze met de implementatie van verplichte stappen. Wij zorgen ervoor dat het gegevensbeheer voldoet aan alle geldende wet- en regelgeving. Zo gaat binnen twee jaar de Europese Privacyverordening in, die op belangrijke punten afwijkt van de huidige regelgeving. Veel organisaties moeten een functionaris gegevensbescherming aanstellen en de nieuwe regels implementeren. Twee jaar klinkt lang, toch is dit het moment voor de voorbereiding. Veranderen kost immers tijd, en je wilt voorkomen dat je over twee jaar halsoverkop je gegevensbeheer anders moet inrichten."

"De regelgeving op het gebied van gegevensbescherming vraagt om een multidisciplinaire aanpak. Het aanstellen van een Functionaris Gegevensbescherming (FG) kan organisaties behoeden voor boetes en reputatieschade. ZPACT, een coöperatieve vereniging van ondernemende professionals, kan prima helpen op zowel juridisch als technisch gebied."



> Nederlandse burgers moeten in de toekomst kunnen blijven vertrouwen op een goed functionerende rechtspraak, die mee met de tijd is
>
> *- Frits Bakker*

Rechtspraak via computers

In 20 procent van de asiel- en bewaringszaken wordt sinds ongeveer een jaar op vrijwillige basis digitaal geprocedeerd. Recent is de vijftienhonderdste digitale zaak aangebracht. Ook de rechtspraak moet dus aan de digitalisering geloven. Een goede evolutie?

TEKST SUSAN MOONEN

De digitalisering heeft ons stevig in haar greep. En de rechtspraak hangt er ook aan. Naast asiel- en bewaringszaken, kan inmiddels ook op het gebied van toezicht digitaal worden gewerkt. Curatoren kunnen tegenwoordig digitaal informatie uitwisselen met alle gerechten. Voor hen handig en efficiënt en rechters-commissarissen stelt het beter in staat om toezicht te houden. Ook voor de gefailleerden zelf zijn er straks grote voordelen. Het wordt namelijk gemakkelijker te volgen wat er allemaal gebeurt in het faillissement, waardoor de gang van zaken transparanter wordt.

BELANGRIJK DAARBIJ OM op te merken is dat het gaat om digitaal procederen op vrijwillige basis. Om in alle andere rechtsgebieden digitaal te kunnen procederen, is er eerst een wetgeving nodig die dit juridisch mogelijk maakt. “Deze wetgeving ligt *as we speak* ter goedkeuring bij de Eerste Kamer. Zodra de wetgeving is aangenomen voert de rechtspraak digitaal procederen de komende jaren gefaseerd in voor alle rechtsgebieden”, vertelt Frits Bakker, voorzitter van de Raad voor de rechtspraak.

VOOR PROFESSIONELE PARTIJEN, bijvoorbeeld advocaten, zal digitaal procederen vanuit de wet verplicht worden. Burgers kunnen volgens de wet blijven kiezen of ze digitaal willen procederen of op papier. De mondelinge zitting blijft wel hetzelfde als vandaag. Voor rechtzoekenden blijft het dus mogelijk om persoonlijk hun verhaal aan de rechter te vertellen.

DE GENOEMDE DIGITALISERINGSSLAG maakt onderdeel uit van een breder moderniseringsprogramma om rechtspraak nog toegankelijker én sneller te maken. Daardoor sluit ie beter aan op de behoeften van de samenleving. Bakker: “Burgers zijn gewend dat zij nagenoeg alle zaken digitaal kunnen regelen, zoals onder meer hun belastingaangifte en bankzaken. Ze verwachten terecht van de rechtspraak dat ze ook een rechtszaak digitaal kunnen voeren.”

STRAKS ZULLEN ADVOCATEN en rechtzoekenden van achter hun computer dus een rechtszaak kunnen starten en volgen. En bewijsstukken? Die worden digitaal aangeleverd. In de huidige situatie is dit juridisch nog niet mogelijk, wegens gebrek aan wetgeving. “Uiteraard geldt ook hier de hoogste beveiligingsmaatstaf met als doel het voorkomen van datalekken. De rechtspraak bestaat immers alleen bij de gratie van het vertrouwen dat de burger in ons heeft”, aldus Bakker.

> Burgers zijn gewend dat zij nagenoeg alles digitaal kunnen regelen en verwachten ook dat ze een rechtszaak digitaal kunnen voeren
>
> *- Frits Bakker*



AL DIE DIGITALISERING klinkt heel mooi, maar heeft uiteraard wel gevolgen voor de tewerkstelling. “Door digitalisering zal een deel van de huidige administratieve werkzaamheden bij de gerechten verdwijnen en daarmee verdwijnen er logischerwijs ook arbeidsplaatsen’, aldus Bakker. “De medewerkers die dit raakt, krijgen wel begeleiding bij het vinden van nieuw werk.” Die verandering van jobinvulling geldt niet alleen voor de rechtspraak, maar ook voor alle andere partijen die bij een rechtszaak zijn betrokken. Denk daarbij aan advocaten en deurwaarders. “Juist daarom kiezen we voor een heel geleidelijke invoering, waarin steeds kleine stappen worden gezet”, vult Annelies van Knippenbergh, verantwoordelijk voor de externe communicatie, haar collega aan.

OP DIT MOMENT is de Nederlandse burger best tevreden over de rechtspraak. Dat blijkt uit een onderzoek dat het Sociaal en Cultureel Planbureau elk kwartaal uitvoert. Met een vertrouwenscijfer van 70 procent scoort Nederland wereldwijd in de top 10. Alleen de Scandinavische landen zijn ons hierin de baas. Bakker: “Nederlandse burgers moeten ook in de toekomst kunnen blijven vertrouwen op een goed functionerende rechtspraak, die mee met de tijd is.” *Nunc aut numquam (nu of nooit, red.)*, zouden we voorzichtig, maar vooral vooruitstrevend durven stellen. “We moeten én willen met onze tijd meegaan.”



Wonen in waarde, duurzaamheid én comfort

We leven in een tijd waarin nieuwe technologieën ons in een sneltreinvaart worden aangeboden. Velen daarvan voegen intrinsiek waarde toe, bijvoorbeeld door comfort te verhogen. Nu 2020 voor de deur staat, speelt *smart living* een blijvende rol in ons bestaan.

3 vragen aan...



Peter Hofman
Partner / fiscalist Financial Boardroom Amsterdam

Welke ontwikkelingen zie je rondom de certificering van vastgoed ontstaan?
"Het is een methode die in toenemende mate in ouder-kindrelaties wordt toegepast om zinvol een scheiding te creëren tussen de zeggenschap over vastgoed en het economische belang daarbij. Dat geeft mogelijkheden voor estate planning en fiscale optimalisatie."

Wat betekenen de fiscale wijzigingen in 2020 voor de vermogende particulier?
"De behoefte om vermogen te structureren, te onderhouden en door te geven aan de volgende generatie blijft evident. Wij spreken binnen dat kader over beheer, behoud en beschermen. Fiscale planning en 'compliant zijn' maken hiervan deel uit. Vaak wordt dit alles vormgegeven binnen een stichting: het familiefonds."

In hoeverre is vermogensbeheer anders dan voorheen?
"Er is, zeker binnen vermogende families, behoefte aan het verkrijgen van grip. Doordat men vaak met veel verschillende partijen contact heeft – van vermogensbeheerder, fiscalist en advocaat tot accountant –, ontbreekt het gevoel van controle. Op die behoefte van alles-onder-één-dak speelt de markt steeds beter in."

Vastgoed dat klaar is voor de toekomst, hoort er helemaal bij op de woonmarkt. Maar hoe maak je je stek *futureproof*? "Door je woning van een goede infrastructuur te voorzien", vat dr. ir. Ad van Berlo aan, manager R&D bij Smart Homes, het kenniscentrum voor Domotica en Slim Wonen. "Wil je bijvoorbeeld een elektronisch slot op de voordeur, dan is het wel handig om over een extra schakelunit te beschikken." Het op afstand kunnen bedienen van je voordeur, via je smartphone of tablet, is daarbij ondertussen al steeds meer ingeburgerd. "Een ander voorbeeld: in ons model, de Slimste Woning van Nederland in Eindhoven, hebben we bij de bouw een bezorgkast naast de voordeur gezet, waar dan weer een koelkast met vriezer achter bevestigd was. Bestelde boodschappen kunnen zo eenvoudig in de koelkast gelegd worden als mensen niet thuis zijn. Het is slechts één toepassing, en er is zóveel meer mogelijk."

Te beginnen bij energie: er wordt veel onderzoek gedaan naar de transitie naar warmtenetten, warmtepompen en andere vormen, waarbij het macro-energetisch nu nog ontbreekt aan een goed rendement. Het streven is om te werken met duurzame energie voor een energieneutrale uitvoering van projecten. "Voor het wereldwijd lokaliseren van aardwarmte zijn de nieuwste technologieën inmiddels ontwikkeld", zegt ing. Paul van der Giesen, engineer mechanical en building bij Giebros Technics, gespecialiseerd in het engineeren, produceren en assembleren van werktuigbouwkundige installaties. En laat Nederland nu net vooroplopen in de ontwikkelingen rondom slimmere technologieën.

"De waarde van vastgoed wordt steeds meer bepaald door de energienota", gaat van der Giesen verder. "Hoe minder energie een vierkante meter zwembad of datacentrum gebruikt, hoe hoger de waarde is. Waardeverhoging van vastgoed gaat overigens niet altijd over harde euro's. Denk aan leisure-centra waar dag in, dag uit een dozijn douches lopen. Wanneer je het comfort voor de gasten op peil houdt, qua waterhoeveelheid en -temperatuur, terwijl je achter de schermen bespaart, dan verhoog je óók waarde. Dat bereik

> **"De grootste uitdagingen liggen op het vlak van energie, gezondheid en zorg. En daarmee dus ook de kansen.**
>
> – AD VAN BERLO, MANAGER R&D BIJ SMART HOMES



je bijvoorbeeld met zonnecollectoren die thermische energie opslaan en dat pas inzetten wanneer nodig. Bovendien slaat een collector ook energie op als de zon nauwelijks schijnt."

Smart building kent veel toepassingen, maar wat brengt deze manier van omgaan met vastgoed concreet voor de eindgebruiker? "Een *smart home* brengt rust. Wanneer je na een lange werkdag thuiskomt en je drukt op een knop 'sfeer', dan springen precies die lampen aan die je aan wilt hebben. En wanneer er iemand aan je voordeur belt, dan kijk je op je scherm wie er staat, alvorens open te doen. Ook voor de zorg zijn er waardevolle oplossingen: bijvoorbeeld als iemand even uit bed gaat, dat de lamp automatisch brandt. Of wanneer een persoon uit bed valt 's nachts en zich bezeert, dat er een alarm gaat en hulp onderweg is", sluit Van Berlo af.

TEKST **SUSAN MOONEN**



PERSONAL FINANCE IN 2020

De belangrijke thema's volgens Arnaud Booij

Het jaar 2020 staat voor de deur. En daarmee de wijzigingen op het gebied van personal finance. Arnaud Booij, fiscaal advocaat, docent belastingrecht, zakelijk mediator en partner bij Booij Bikkers Advocaten uit Haarlem, neemt ons in vogelvlucht mee in zijn visie op de belangrijke thema's voor aankomend jaar.

TEKST **SUSAN MOONEN** BEELD **THOMAS SCHURMANS**

De afgelopen jaren werden gekenmerkt door grootschalige veranderingen en de opmars van nieuwe technologieën. Waar wil je volgens jouw visie rekening mee houden aan de vooravond van het nieuwe decennium?

"Er komen steeds meer fiscale anti-misbruikregelingen, zowel nationaal als internationaal. Dat maakt fiscaal structureren voor bedrijven, puur vanuit belastingtechnisch oogpunt, minder eenvoudig. De regel is veelal *'substance over form'*; het gaat niet om de juiste toepassing van de regels op papier, maar om de economische werkelijkheid. Verder neemt ook het aantal compliance-

> **In het algemeen kun je zeggen dat er nog veel onzekerheid en onduidelijkheid heerst in de markt.**

regelingen toe. Denk aan het UBO-register, maar ook de ontwikkeling dat banken in toenemende mate als fiscaal controleur lijken op te treden, waardoor ondernemers wellicht minder risico's zullen nemen. Uit angst voor eenzijdig opzeggen van de relatie door de bank, wordt er vooral gedaan wat als 'maatschappelijk betamelijk' wordt aangemerkt. Maar wat is dat dan precies? Voor wat betreft de UBO-registers liggen er nog uitdagingen: het risico bestaat dat databases, zowel nationale als internationale, vervuild raken als gevolg van onduidelijkheid over de regels en capaciteitstekort. Zowel op kwalitatief als kwantitatief gebied. Hierdoor ontstaat er een tekort aan rechtsbescherming."

Wat zijn, vanuit je dagelijkse praktijk, nieuwe ontwikkelingen die spelen, rondom pensioenen, sparen en nalatenschap?

"Voor pensioen geldt wat het gros van de deelnemers inmiddels wel weet: houd serieus rekening met lagere pensioenuitkeringen en een langzaam stijgende AOW-leeftijd. Het thema 'sparen' kenmerkt zich vooral door de wijzigingen in box 3, waarbij rente van geleend geld niet meer altijd aftrekbaar is. Dat maakt

investeren vanuit eigen vermogen mogelijk gunstiger, zeker als de rente stijgt. Waak bovendien ook voor beleggen in cryptocurrencies, want deze vallen lang niet altijd onder toezicht van de AFM. Dat maakt de betrouwbaarheid van een fonds in dergelijke crypto's lastig te beoordelen. En juist de afwezigheid van toezicht zorgt ervoor dat het behalen van voordeel uit dit fiscaal-juridisch grijze schemergebied nog eens extra aanlokkelijk wordt voor criminelen. Wat ook speelt is het thema pensioen bij DGA's. Sommigen hebben te veel geleend uit hun vennootschap en zien zich nu voor de gevolgen gesteld, zoals afkoop en verkapte winstuitkeringen. Dat is fiscaal een dure zaak."

In hoeverre zie je kansen en uitdagingen in de veranderingen die op ons af komen, ook kijkend naar thema's als technologie en duurzaamheid?

"Er is veel fiscale onduidelijkheid en als je het strikt stelt, dan is er eigenlijk een nieuwe fiscale wereldorde nodig. Daar wordt ook wel aan gewerkt, maar je kunt je voorstellen dat dit politiek lastig ligt en dat dit wel even op zich zal laten wachten. Ook op het gebied van privacy en *data sharing* is er nog veel grijs gebied. De particulier heeft, ondanks de ingevoerde Europese AVG-regelgeving, steeds minder invloed op wat er met de over hem verzamelde data gebeurt. Data verdwijnen naar het buitenland en databases kunnen daar worden gehackt. Voor bedrijven geldt verder dat het wenselijk is om een helder beleid op te stellen rondom de acceptatie van cryptovaluta. Er is overigens ook vraag naar een duidelijk meerjarig beleid als we praten over investeren in duurzaamheid en groen. Snel wijzigende regelgeving zorgt voor onzekerheid. Denk

> **"Ik roep de wetgever op om met visie een beleid voor langere termijn in te zetten, waardoor onzekerheid wordt weggenomen.**

bijvoorbeeld aan de wijzigingen rondom de bijtelling van elektrische auto's. Zo'n beslissing wordt genomen voor de langere termijn, en als de regelgeving onverwacht verandert of dreigt te veranderen, dan leidt dat tot onzekerheid. Tot slot zien we dat er nieuwe pogingen gedaan worden om belastingrecht eenvoudiger te maken. In de praktijk blijkt dat een enorme uitdaging, alleen al vanuit praktisch oogpunt, omdat de Belastingdienst niet alle wijzigingen ineens aankan."

Hoe kijk je, in het kader van de besproken onderwerpen, tegen 2020 aan?

"Ik roep de wetgever op om met visie een beleid voor langere termijn in te zetten, waardoor onzekerheid wordt weggenomen. Vanwege toenemende kans op botsende regelgeving moet er voor iedereen de mogelijkheid tot goede, betaalbare juridische bijstand zijn. En creëer dan, in aanvulling daarop, bij elke regeling de ruimte om ervan af te wijken als de regeling, bijvoorbeeld door een combinatie van botsende regelgeving (ook internationaal), onredelijk uitpakt. Denk aan neveneffecten van de aangescherpte compliance-regelgeving, de wereld die meer digitaal en dus meer regulerend wordt, de noodzaak van internationale afstemming en de situatie waarin burgers onbedoeld klem komen te zitten door een ongelukkige combinatie van wetgeving, handhaving en beleid. Ook ontstaan er steeds meer juridische discussies bij het sluiten van overeenkomsten op internationaal niveau, onder andere bij grensoverschrijdende digitale vormen van samenwerking. Want, in welk land is er dan belasting verschuldigd? In het algemeen kun je zeggen dat er nog veel onzekerheid en onduidelijkheid heerst in de markt."

3 vragen aan...



Stefan Roosendaal
CEO Auréus

Welke trends zie je binnen het vermogensbeheer van nu?

"De trend van zelf beleggen is weer wat afnemende. Beleggers zoeken specialisten die met maatwerk toegevoegde waarde bieden. Dat verklaart ook deels de groei van onafhankelijke partijen ten opzichte van banken die meer standaard diensten aanbieden. Ten tweede wordt er wat passiever belegd op de beurs, en investeert men daarbuiten vooral het liefst in vastgoed en *private equity*."

Wat kun je zeggen over de fusiegolf in Nederland en België?

"Nederland kent zo'n 150 onafhankelijke vermogensbeheerders. In België zijn er dat een stuk minder. Al die losse vermogensbeheerders hebben een vergunning nodig en moeten aan compliance regelgeving voldoen. Dat kan stukken effectiever en efficiënter, wat an sich een fusiegolf op gang zou kunnen brengen. Deze komt echter nu pas langzaam op gang."

Hoe ziet de belegger van nu eruit?

"De nieuwe generatie beleggers gaat ondernemender met zijn geld om. Ook stellen ze hogere eisen aan de informatievoorziening hieromtrent. Men wil altijd en overal toegang tot informatie hebben. belegger van nu wil meer grip op zijn geld door toegenomen kennis over de mogelijkheden."

ADVERTORIAL

Cultuur voor een open en democratisch Europa

De European Cultural Foundation (ECF) is een onafhankelijke stichting die zich inzet voor een open, democratisch en inclusief Europa. We ondersteunen culturele uitwisseling en internationale samenwerking en bepleiten een grotere maatschappelijke rol voor kunst en cultuur.

Vandaag zien de Europese Unie voor grote uitdagingen staan: Polarisatie en verdeeldheid bedreigen decennia van Europese samenwerking. Economische en sociale ongelijkheid knagen aan de samenhang in onze samenlevingen. Europa en democratie hebben verbeelding nodig.

Juist in deze tijd is een publieke ruimte voor dialoog en debat over de waarden van Europa van groot belang. Kunstenaars en culturele pioniers kunnen complexe problemen aankaarten op manieren die het politieke debat overstijgen. Wij geloven in de kracht van cultuur om:

te verbinden, ruimte te bieden voor ontmoeting en ontdekking, de verhalen van Europa te vertellen.

Sinds 1954 werken wij in de geest van de oprichters Robert Schuman, Denis de Rougemont en Prins Bernhard aan de totstandkoming van een Europese publieke ruimte door:

1. projecten in geheel Europa te ondersteunen, niet alleen binnen de Europese Unie;
2. met lokale, nationale en Europese instellingen, organisaties en culturele initiatiefnemers samen te werken en hen te verbinden;
3. te lobbyen voor een krachtig Europees cultuurbeleid dat het belang van cultuur in de Europese samenleving onderstreept.

Deelt u onze visie van een solidair, cultureel en inclusief Europa en wilt daadwerkelijk een verschil maken? Met uw donatie kunnen wij samen werken aan een Europa van de toekomst.

www.culturalfoundation.eu/support-us

European Cultural Foundation

Bijdragen aan een betere wereld via je pensioen

Pensioen is actueler dan ooit. Dreigende kortingen, een nieuw stelsel... de kranten staan er vol mee. Tegelijkertijd is er op het gebied van pensioenbewustzijn nog veel te winnen. Veel Nederlanders hebben weinig te kiezen als het om het pensioen via de werkgever gaat. En dat helpt niet in de betrokkenheid. Maar het kan ook anders.

Pensioen is je salaris voor later. "Het is eigenlijk heel gek dat we salaris allemaal belangrijk vinden, maar pensioen niet", zegt Jan Hein Rhebergen, directeur bij online pensioenuitvoerder BeFrank. "Het hoeft allemaal niet zo ingewikkeld te zijn. Geef mensen in duidelijke taal inzicht in hun pensioen en het wordt al een stuk overzichtelijker. Daarnaast vinden wij het heel logisch om mensen zélf een aantal keuzes te geven om het pensioen aan te laten sluiten op hun persoonlijke voorkeuren. We merken ook dat door mensen inzicht en keuzes te geven, de betrokkenheid bij dit onderwerp groeit", aldus Jan Hein.

"Wij geloven bovendien dat pensioen weer leuk gemaakt kan worden door dit onderwerp ook op andere manieren onder de aandacht te brengen", zegt Jan Hein. "Zo organiseren we bijvoorbeeld een Nationale BeFit-dag, met als doel Nederlanders financieel fit te maken en het pensioenbewustzijn te vergroten." Uit onderzoek blijkt dat miljoenen mensen nog altijd geen idee hebben hoe hun oudedagsvoorziening eruitziet. "Naast de acties die we als pensioenuitvoerder opzetten is er ook een belangrijke rol weggelegd voor werkgevers in Nederland. Dat kan bijvoorbeeld al door het gesprek aan te gaan en vragen te stellen. Dan is vaak binnen enkele minuten duidelijk of iemand in beeld heeft hoe het zit. Of niet."

Duurzaamheid hoog op agenda

Duurzaamheid blijkt een terugkerend thema in de wereld van pensioen. Door het thema pensioen dicht bij de mensen te brengen, ze uit te nodigen een actieve houding aan te nemen en ze te leren dat er wel degelijk keuzemogelijkheden zijn in de manier waarop hun oude dag financieel georganiseerd wordt, verandert de heersende zienswijze. "Doordat er zo ontzettend veel geld omgaat in de pensioenmarkt, inmiddels ruim 1400 miljard euro, beschikt deze markt over een gigantische



veranderkracht, ook op het gebied van duurzaamheid. Wanneer we met elkaar besluiten om na te denken over hoe we onze pensioengelden aanwenden, dan is de impact op het vergroten van duurzaamheid enorm", zegt Jan Hein.

Op deze manier naar pensioenen kijken vraagt om een breder perspectief dan puur nadenken over je financiële toekomst. Het gaat ook over vragen als: in welke wereld wil je leven? Hoe laat ik deze wereld achter voor mijn (klein)kinderen en wil ik nadenken over de uitstoot die bepaalde bedrijven realiseren? Jan Hein: "Met elkaar zijn we absoluut in staat om het verschil te maken. Een verschil dat vele malen groter is dan bijvoorbeeld korter douchen of minder met het vliegtuig reizen. Gelukkig zien we dat er in toenemende mate interesse komt voor duurzame oplossingen. Wanneer je dit vertaalt naar je pensioen, dan kun je afwegen: wil je je pensioengeld investeren in vervuilende bedrijven die werken met fossiele brandstoffen zoals kolen, olie en gas of beleg je liever in duurzame energiebronnen als zon, wind en aardwarmte?"

BeFrank werkt inmiddels met een Sustainable Impact Dashboard, waar deelnemers precies zien welke duurzame impact je kunt maken met je pensioenbeleggingen. Omgezet in concrete zaken, zoals het aantal gereden kilometers of vuilniszakken die je bespaart. Zo zien ze in één oogopslag wat hun belegde pensioengeld bijdraagt aan het verduurzamen van de wereld. "En we gaan nog een stap verder. Naast het duurzaam beleggen van het pensioengeld, kunnen werkgevers er nu ook voor kiezen om de CO2-uitstoot, die nog veroorzaakt wordt door de pensioenbeleggingen, te compenseren. Dat doen we door in samenwerking met Land Life Company bomen te laten planten op uitgeput land. Zo lever je écht een bijdrage via je pensioen", aldus Jan Hein.

Keuzevrijheid, zelfbewustzijn en een actieve rol aannemen zijn termen die perfect passen bij het thema pensioen en duurzaamheid. Niet voor niets zijn beide woorden al langere tijd hot items in de media. "Pensioen is allang geen stelseldiscussie meer. Het gaat over jouw toekomst en de manier waarop jij deze op financieel vlak ingericht wil hebben. Een goed pensioen hoeft niet meer moeilijk te zijn. Meer inzicht vind je op mijnpensioenoverzicht.nl. En bij twijfel of behoefte aan advies is een gesprek met een onafhankelijke financieel adviseur altijd een goed idee", besluit Jan Hein.



Jan Hein Rhebergen
Directeur BeFrank

Meer over...

BeFrank is een innovatieve, online pensioenuitvoerder die pensioenen graag eenvoudig en begrijpelijk maakt, onder meer via een praktische app. Het bedrijf verzorgt de pensioenen van zo'n 200.000 werknemers van ruim 900 bedrijven en heeft daarmee ongeveer 3,5 miljard euro in beheer.

BE FRANK



Het werkelijke kapitaal van bedrijven? Dat zit op de stoel én staat in de cloud

Due dilligence, compliance, M&A, Legal Tech, transactieprocessen, contractanalyse op basis van kunstmatige intelligentie: stuk voor stuk termen uit de huidige en toekomstige wereld van fusies en overnames.

"Het traditionele transactieproces verandert rap onder invloed van de verregaande digitaliseringsmogelijkheden nu. Door het ontstaan van de coronacrisis komt een en ander in een nog sneller vaarwater, omdat Nederland de voordelen van technologie op grote schaal ervaart. Thuiswerken, videomeetings, documenten realtime gezamenlijk bewerken: digitalisering blijkt wél te kunnen, nu we het noodgedwongen moeten omarmen." Aan het woord is Otto Wilten, investeerder en founder van meerdere bedrijven, waaronder the ROOM, een bedrijf dat door inzet van technologie bedrijfsovernameprocessen zo efficiënt, accuraat en snel mogelijk laat verlopen.

"Er is de realisatie dat er inmiddels veel mogelijkheden zijn rondom (Legal) Tech, een hot item in de markt. Ook omtrent het M&A-proces. Vaak zien partijen, met grote transactieprocessen die voor de deur staan, een enorme hoeveelheid werk op zich afkomen. Technologie kan dan een optie zijn. Maar in het woud van softwareaanbieders die allemaal gouden bergen beloven, zien marktpartijen door de bomen het bos niet meer", aldus Marije van Akkerveeken, partner bij the ROOM. "Hulp bieden bij grote fusie- of overnameprocessen door inzet van de juiste geavanceerde, digitale contractanalyse is dan een kans. Waar voorheen een team van kostbare advocaten zich weken of soms zelfs maandenlang richtte op due dilligence, is er nu de mogelijkheid om (Legal) Tech in te zetten. De markt waarin fusie- en overnameprocessen zich afspeelt, staat bekend als nogal conservatief en traditioneel. Door de slimme softwareontwikkelingen worden er in ijltempo stappen gezet."

Op zich hoeft deze digitaliseringsslag niet direct heel grootschalig opgepakt te worden binnen een bedrijf. "Dat maakt de drempel vaak te hoog. Termen als scrum en iteratief blijken hierbij belangrijk. Dat is vorm te geven door bijvoorbeeld eerst een pilot te realiseren. Daaruit blijkt dan onder meer wat belangrijke KPI's zijn en hoe je software in je bedrijfsproces inpast. Wat voor de afdeling sales van belang is, kan bijvoorbeeld ook razend interessant zijn voor de finance-afdeling. Het hele idee gaat om slimmer gebruikmaken van de assets van je bedrijf, waarbij mensen, middelen en tijd belangrijke factoren zijn. Door stapje voor stapje te beginnen met bijvoorbeeld het digitaal analyseren van contracten, ontstaat er vertrouwen in de werkwijze en het resultaat daarvan. Vervolgens zie je in de markt terug dat organisaties de oplossingen die (Legal) Tech biedt, inzetten binnen het M&A-proces, daar waar mogelijk", vult Otto aan. "Vooral bij organisaties waar enorme hoeveelheden contracten zijn, is digitale contractanalyse bijzonder aan te raden. Denk bijvoorbeeld aan grote vastgoedbeheerders die tig contracten onder beheer hebben die nagenoeg dezelfde inhoud bevatten. Door software in te zetten haal je op objectieve wijze onjuistheden, risico's en andere zaken uit de contracten. Daar kun je vervolgens, samen met je juridische professional, mee aan de slag." Marije vult aan: "In de praktijk blijkt dat er soms wat angst heerst over de snelle opmars van AI-software binnen het speelveld van transacties. Ongegrond wat mij betreft, want Legal Tech gaat nog altijd niet zonder mensen. Sterker nog, het werk van juristen wordt alleen maar leuker omdat ze direct met een uitkomst aan de slag kunnen. Dat scheelt ze veel saai, zoek- en leeswerk in stapels contracten."

> **"Met de juiste menselijke én virtuele arbeidskrachten om je heen volgt de rest dan bijna als vanzelf."**
>
> — MARIJE VAN AKKERVEEKEN, PARTNER THE ROOM

Datzelfde zie je overigens terug op administratief vlak, want ook daar speelt angst, zowel bij medewerkers als bij ondernemers. "De medewerker is angstig om vervangen te worden door een softwarerobot, en de ondernemer is ongerust dat zijn hele businessmodel op losse schroeven komt te staan. Zo moet je het niet bekijken. Los van het feit dat geestdodende, repeterende werkzaamheden overgenomen worden, waardoor de inhoud van het werk vele malen interessanter wordt, heeft een robot geen empathisch vermogen. Wanneer je op die manier naar marktontwikkelingen kijkt, dan besef je dat mens en machine moeten samenwerken voor het meest optimale resultaat én het meeste werkplezier", vertelt Otto.

Wat het beste advies is voor ondernemingen nu, op vlak van techontwikkelingen? Otto is er helder over: "Kijk kritisch naar de resources binnen je bedrijf: waar besteden ze op dit moment hun tijd aan en hoe zinvol zijn die activiteiten? Consulteer vervolgens een ervaren partner die op strategisch niveau meedenkt, ook binnen het M&A-proces, en daarnaast veel ervaring heeft met de inzet van Legal Techsoftware. Wij merken dat een organisatie vaak gewoon niet weet waar ze moet zijn. Op het internet zoeken leidt dan tot allerlei commerciële deeloplossingen. En dat gaat natuurlijk niet werken." Marije vult aan: "De belangrijkste basis? Die ligt sowieso in het kritisch durven kijken naar je interne processen. Met de juiste menselijke én virtuele arbeidskrachten om je heen volgt de rest dan bijna als vanzelf."

> **"Mens en machine moeten samenwerken voor het meest optimale resultaat én het meeste werkplezier."**
>
> — OTTO WILTEN, INVESTEERDER EN FOUNDER THE ROOM

Meer over...

The ROOM is al 20 jaar actief binnen de wereld van fusie en overname. Vanuit die rol investeren zij in techbedrijven en partners en maken daarmee serieuze groei beschikbaar voor de markt. Door inzet van Legal Tech software, werkend vanuit artificial intelligence, zijn ze in staat om het traditionele M&A-proces intelligent te doorlopen voor maximaal resultaat met zo min mogelijk inspanning, voor zowel de kopende als de verkopende partij.



De cloud: van pure technologie naar dé nieuwe manier van zakendoen

De cloud is commodity geworden in het bedrijfsleven. En dat vraagt wat van de IT-bedrijven die deze én gerelateerde oplossingen aanbieden. Wanneer je succesvol mee wilt in de digitale transformatie, dan zal je je als IT-reseller écht moeten verdiepen in de business van de eindgebruiker.

"Nog te vaak zie je dat IT-resellers met de inkopers en IT'ers van betrokken bedrijven vooral praten over de requirements van netwerken. En over welke server er al dan niet nodig is, hoe het werkt met monitoring service en bijvoorbeeld pay-per-use." Aan het woord is Paul Hermans, Sales Director Cloud Benelux, bij Ingram Micro Cloud. "Het is prima dat daarover gesproken wordt, maar als je je serieus wilt onderscheiden van de talloze partijen die dit aanbieden, dan wil je meer in gesprek over de specifieke business van die klant. Daar maak je pas impact mee. En daar horen vragen bij over bedrijfsprocessen, de inzet van mens en middelen en uiteindelijk tot in detailniveau over welke bedrijfsspecifieke applicaties een bedrijf nodig heeft om verder te groeien. Mijn advies aan IT-bedrijven is meer te specialiseren richting een vertical, en dat met een focus op IoT- en AI-gerelateerde oplossingen."

Bij Ingram Micro Cloud is de cloud niet enkel een technologie, maar vooral een fundamenteel platform voor het runnen en aansturen van een nieuwe manier van zakendoen. Door gebruik te maken van slimme platforms en bijbehorend ecosysteem, kunnen cloudservice providers, telecombedrijven, resellers en ondernemingen snel transformeren en binnen enkele minuten aan de slag gaan met weinig tot geen investeringen. Het portfolio omvat security, communicatie en samenwerking, zakelijke applicaties, cloud management services en infrastructuuroplossingen. Zij zijn stuk voor stuk ontworpen om klanten te helpen hun omzet te verhogen en de hele levenscyclus van cloud- en digitale services, infrastructuur en IoT-diensten te beheren.

Tussen nu en 2030 gaan er significante veranderingen plaatsvinden op het gebied van technologie. Uit onderzoek blijkt dat maar liefst 71 procent van de bedrijven verwacht dat de manier waarop hun tijd benut wordt, sterk zal veranderen als gevolg van verregaande automatisering. "In de zorg zijn er al voorbeelden van devices, bijvoorbeeld een geavanceerd horloge, waarbij een arts kan zien dat de hartslag van een patiënt oploopt tot boven een vooraf bepaalde parameter", vertelt Frank Smits, Lead Cloud Infrastructure & Innovation bij het bedrijf. "Los van het feit dat deze manier van data delen tijd bespaart, omdat de medische specialist niet reactief zijn patiëntenrondes loopt, verhoogt het ook de kwaliteit van de dienstverlening. Omdat data beschikbaar is in grote hoeveelheid, kunnen er ook proactief adviezen worden samengesteld door het platform. Denk hierbij ook aan het herkennen van röntgenfoto's, waarbij de AI-systemen al effectiever kanker kunnen herkennen dan dokters. We overdrijven zeker niet als we stellen dat AI en IoT-middelen zijn om mensenlevens te redden. Wat wij specifiek doen is de onderdelen, zoals sensoren en connectivity leveren om tot gerichte IT-oplossingen te komen. Om de data die beschikbaar komt vervolgens zinvol in te zetten, is er een platform nodig dat analyseert. Een soort dashboard zou je kunnen zeggen. Want data is prachtig, maar het heeft pas echt nut als dit wordt omgezet tot leesbare gegevens."

> **"In wezen kun je zeggen dat IoT of AI niet direct een oplossing of technologie is, maar vooral een idee tot procesverbetering."**

Trends die de grootste impact zullen hebben op de werkplek van de toekomst zullen voor 80 procent bestaan uit technologische ontwikkelingen. Kunstmatige intelligentie gaat er bovendien voor zorgen dat bedrijven betere diensten kunnen verlenen. "Er zijn al voorbeelden van fabrikanten van industriële roldeuren die zó meedenken met hun klanten dat ze de deur kosteloos plaatsen en leveren. Dat scheelt de afnemer al snel een flinke investering en de roldeurfabrikant stelt op zijn beurt voor om een IoT-indicator te plaatsen die registreert en analyseert hoe vaak de deur opent en sluit. Vervolgens wordt er dan een klein bedrag afgesproken voor het gebruik, eigenlijk ook een soort pay-per-use. Dat kan om centenwerk gaan bij veelvuldig gebruik. Het is een voorbeeld waarin er meegedacht wordt in de oplossing zelf, en daar willen we met elkaar naartoe. IoT zelf is immers niets. Het is wel een oplossing die je kunt creëren, bijvoorbeeld door een bepaald bedrijfsproces te verbeteren of een businessmodel te veranderen. Wat we vooral doen is mensen bewustmaken van het feit dat dit gaande is. Wanneer een bedrijf eenmaal overtuigd is, dan is het raadzaam om een assessment in te zetten dat focust op de hele breedte van de bedrijfsvoering. "Een mooi voorbeeld is Uber. Zij zagen in een vroeg stadium kansen, terwijl het gemiddelde taxibedrijf vooral bezig was met klanten van A naar B brengen en geen meerwaarde zag in het omarmen van nieuwe technologie", aldus Paul. "In wezen kun je zeggen dat IoT of AI niet direct een oplossing of technologie is, maar vooral een idee tot procesverbetering."

"Sowieso willen mensen alles steeds sneller tot zich nemen en bij voorkeur proactief geïnformeerd worden door technologie. De cloud voelt voor sommigen ontastbaar en ver weg. Maar dat is een misvatting. Wanneer je nu nog conservatief vasthoudt aan fysieke on-premises IT en niet meegaat in deze transitie, dan is het niet de vraag óf de concurrentie je inhaalt, maar wannéér", besluit Frank.

Meer over...

Ingram Micro helpt ondernemingen de belofte van technologie te realiseren. Geen ander bedrijf levert het complete spectrum aan wereldwijde technologie- en supply chain services aan partners over de hele wereld. Ingram Micro's mondiale infrastructuur en diepgaande expertise in technologieoplossingen, supply chain, cloud en mobility stellen zijn business partners in staat efficiënt en succesvol te opereren in de markten die zij bedienen. Ongeëvenaarde flexibiliteit, diepgaande kennis van de markt en betrouwbaarheid, die het resultaat zijn van decennia aan hechte relaties, maken Ingram Micro uniek en toonaangevend.