



**VIADICTE**

Kwaliteit  
herken je zo



[www.viadicte.nl](http://www.viadicte.nl)

## TOELICHTING OP HET IMPLEMENTATIE- & ONDERHOUDSABONNEMENT VOOR HET VIADICTE KWALITEITSHANDBOEK

Bij het inrichten en onderhouden van een kwaliteitsstelsel komt vaak meer kijken dan verwacht. Voor kantoren is het belangrijk om vooraf een indicatie van de benodigde tijd – en daarmee de kosten – te hebben. Enerzijds moet er ervaring zijn met het standaard kwaliteitshandboek dat als basis wordt gebruikt, anderzijds moet een inschatting kunnen worden gemaakt van de tijd die nog nodig is om de instructies en modellen passend voor het kantoor te maken. De tariefstelling van het Implementatie- & Onderhoudsabonnement voor het Viadicte Kwaliteits-handboek is uiterst zorgvuldig en weloverwogen vastgesteld op basis van ruim 5 jaar ervaring en 30 implementaties bij kantoren met vergelijkbare kwaliteitshandboeken. Als basis is bij de vaststelling uitgegaan van een ‘gemiddeld’ kantoor qua omvang met 11 tot en met 25 advocaten. Om het tarief te bepalen voor kantoren die groter of kleiner zijn, wordt met percentages gewerkt die overeenkomen met het gemiddelde meer- en minderwerk.

Doorgaans wordt de dienstverlening voor het implementeren van kwaliteitshandboeken door marktpartijen geleverd op basis van ‘uurtje-factuurkje’ waardoor dergelijke projecten qua kosten vaak al snel hoger uitvallen dan begroot. Met het Implementatie- & Onderhoudsabonnement is beoogd dat kantoren van te voren weten waar zij aan toe zijn en dat er geen financiële verrassingen achteraf kunnen ontstaan.

### WERKWIJZE IMPLEMENTEREN VAN EEN KWALITEITSHANDBOEK

Het implementeren en onderhouden van een kwaliteitsstelsel is op te delen in twee fases. De eerste fase betreft het kantoor specifiek maken en uitrollen van het kwaliteitshandboek. De tweede fase betreft het onderhouden en verwerken van periodieke updates. De gemiddelde benodigde tijd over een periode van drie jaar bedraagt zo’n 85 uur. Hierna worden beide fases nader toegelicht inclusief een verdeling van uren.

#### FASE 1: KANTOORSPECIFIEK MAKEN EN UITROLLEN

Het inrichten en onderhouden van een kwaliteitsstelsel is allereerst een continu proces. Men begint in dit geval met een standaard kwaliteitshandboek (Viadicte) dat allereerst kantoor specifiek moet worden gemaakt. Er moet worden bepaald hoe zaken binnen het kantoor geregeld dienen te worden. Past de voorgestelde standaard? Moet deze standaard aangescherpt worden? Dit allereerst op instructieniveau. Vervolgens op modelniveau. De aanpassingen moeten daarna in het kwaliteitshandboek opgenomen worden. Dit is het herschrijven van de Viadicte standaard naar de kantoorstandaard. Daarnaast zijn er kantoor modellen die ook in het kwaliteitshandboek opgenomen moeten worden. Hetzelfde voor eventuele aanvullende kantoorinstructies die al beschikbaar zijn. Vervolgens is een conceptversie klaar die intern



door de beleidsbepalers (bijvoorbeeld de directie) wordt beoordeeld. Ook daar komen ongetwijfeld nog wat aanpassingen uit. Als laatste onderdeel van de eerste fase is dat iedereen binnen het kantoor met het kwaliteitshandboek moet gaan werken. Dus niet alleen de advocaten. Men krijgt daarvoor een training van ongeveer 1 – 1,5 uur. Tijdens deze training wordt het gebruik van het kwaliteitshandboek en de digitale omgeving Scienta uitgelegd. Een gemiddelde tijdsbesteding in deze eerste fase op basis van de in de inleiding geschetste kantooromvang bedraagt zo'n 60 uur. Uitgaande van een periode van drie jaar bedragen deze werkzaamheden zo'n 65% van het totaal aantal uren die in deze periode ten behoeve van het kwaliteitshandboek benodigd zijn.

## FASE 2: ONDERHOUDEN EN VERWERKEN VAN PERIODIEKE UPDATES VANUIT VIADICTE

De overige 35% van de tijd (zo'n 25 uur) gaat zitten in het bijschaven en bijhouden van de instructies en modellen, het verwerken van updates vanuit Viadicté, het verwerken van wijzigingsvoorstellen etc. Vanaf het eerste jaar dient de update vanuit Viadicté verwerkt te worden. Deze werkzaamheden komen in de volgende jaren steeds terug. Daarnaast zijn er ongetwijfeld modellen die in deze periode aangepast moeten worden. Hetzelfde geldt voor de instructies. Het kantoor blijft op instructieniveau nooit drie jaar hetzelfde. Het kwaliteitshandboek moet daarom mee veranderen met het kantoor. Ook voor het verwerken van de interne wijzigingsvoorstellen en voor de periodieke afstemming met de kwaliteitsfunctionaris is tijd benodigd. Een externe contentmanager brengt daarnaast ook beperkte additionele kosten met zich mee. In het geval van het Implementatie- en Onderhoudsabonnement zijn dit

geen kantoorkosten of opslagen, maar is er wel een percentage opgenomen voor de reiskosten.

## OPBOUW TARIEFSTELLING

Om het abonnement voor elk kantoor aantrekkelijk te maken, bedraagt het gehanteerde uurtarief waarop het abonnement is gebaseerd zo'n 50% van het gemiddelde uurtarief van een advocaat. Immers, ook wanneer een kantoor intern met een kwaliteitshandboek aan de slag gaat, is de hierboven geschetste tijdsbesteding minimaal benodigd. Sterker nog: de praktijk leert dat met beperkte kennis en ervaring op het gebied van het implementeren en onderhouden van kwaliteitshandboeken, de interne tijdsbesteding met gemiddeld 25% tot 40% omhoog gaat. En dan nog te bedenken dat dit alles toch een betrekkelijk nieuwe stap binnen de advocatuur is. Wanneer deze benodigde tijd wordt uitgezet tegen het gemiddelde uurtarief van een advocaat (het is immers af te raden deze werkzaamheden te laten uitvoeren door een ondersteunend medewerker) dan is het Implementatie- & Onderhoudsabonnement uiterst aantrekkelijk voor een advocatenkantoor ten opzichte van de situatie waarin het kantoor zelf aan de slag gaat. De betrokkenen zijn immers niet declarabel. Daarnaast blijven nog voldoende activiteiten over die wel door het kantoor zelf dienen te worden uitgevoerd. Tot slot is daar nog de spreekwoordelijke 'stok achter de deur'. Intern ontbreekt het nogal eens aan tijd en prioriteit. Daarnaast zijn de werkzaamheden in het kader van het kwaliteitshandboek niet de 'core business' van het kantoor. Voor een externe contentmanager is dat wel degelijk het geval. Deze wordt ingezet om het kwaliteitshandboek op maat te maken, in te voeren en te onderhouden. Een excuus over tijdgebrek, prioriteiten, etc., is daardoor niet (meer) van toepassing.

stichting viadicté  
postbus 2350  
5600 cj eindhoven  
t +31 (0)40 239 32 88  
f +31 (0)499 57 80 09  
e [info@viadicté.nl](mailto:info@viadicté.nl)  
i [www.viadicté.nl](http://www.viadicté.nl)

