

Legal Design: een innovatieve praktijk om de toegang tot het recht te verbeterenSTEVEN GIBENS^a & SARAH DEBECKER^b

^a Lector, Expertisecentrum Krachtgericht Sociaal Werk, Karel de Grote-Hogeschool; Faculteit Rechten, Universiteit Antwerpen (corresp.: steven.gibens@kdg.be)

^b Juriste en Legal Designer, Droits Quotidiens Legal Design

1. DE BUZZ ROND LEGAL DESIGN

We kunnen er niet omheen: de digitale revolutie zorgt voor een groei van visueel materiaal zoals het gebruik van foto's, icoontjes, diagrammen, grafieken en video's om geschreven teksten meer verstaanbaar en bruikbaar te maken en om deze te structureren.

Het recht is een talig instrument en het ontsnapt evenmin aan die tendens. De vraag rijst of het dan volstaat het recht om te zetten in beelden of het niet eerder betekent het recht meer beeldig te maken. Die vraag brengt ons tot de kern van deze bijdrage:

Wat is legal design?

Is legal design een nieuw buzz-woord overgevoegen vanuit de VS en Noord-Europa en intussen ook in Frankrijk in opmars? Betekent legal design vooral de digitalisering van het recht? Of is het eerder een beweging die het recht toegankelijker wil maken en daarvoor beroep doet op andere disciplines?

Legal design krijgt ook in België meer vaste voet aan de grond. Verschillende organisaties begeven zich op het domein zoals Droits Quotidiens Legal Design, Ethel en The Visual Lawyer. Wat betekent nu concreet legal design? Waarom legal design? Zijn er al voorbeelden uit de praktijk?

2. WAT IS LEGAL DESIGN?*2.1. Mensgericht*

Legal design laat zich niet zomaar vatten in één term. Het is een concept dat verschillende lagen dekt. Legal design bestaat allereerst uit twee woorden:

| LEGAL | & | DESIGN |
|------------------------------------------------------|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Mensgerichte benadering van het rechtssysteem | | Het Engelse woord 'design' is zowel een werkwoord ('ontwerpen') als een substantief ('het ontwerp'). Het ene wijst op het proces, het andere op het product. |

Margaret Hagan, één van de pioniers van legal design, wijst erop dat legal design de **burger centraal** plaatst ('human centered'). Zij gaat voor een mensgerichte benadering van het recht en zijn systemen (legal). Legal design betekent voor haar het uitwerken van zaken, diensten, producten die **bruikbaar en nuttig** zijn vanuit die mensgerichte benadering. Pro-

ducten en diensten moeten ontwikkeld worden vanuit de behoeften, de voorkeuren en de gedragingen van de mensen die ervan gebruik willen en kunnen maken (HAGAN, 2014). Die kijk op innovatie is verfrissend. Vele legal tech innovaties leveren mooie technische snuffjes op, alleen hebben die innovaties zich niet afgevraagd of mensen er wel naar op zoek zijn. **Design-driven** in plaats van tech-driven zorgt voor innovatie binnen het juridisch systeem.

2.2. Multidisciplinair

Legal design vindt zijn gelijken in huidige innovatiemethodes in de dienstensectoren zoals geneeskunde, de verzekeringswereld en de financiële wereld. Ook daar is het de uitdaging om complexe informatie toegankelijk te maken voor de eindgebruiker. Voor HAGAN is legal design een beweging die **niet alleen bestaat uit juristen**, maar ruimer uit ICT-experts, designers, vertalers, (neuro)linguïsten, communicatieverantwoordelijken, sociale wetenschappers, wie er maar nodig is om samen te ontwerpen.

2.3. Effectieve verandering

Het ontwerpen van producten en diensten staat niet op zichzelf. Het moet leiden tot de realisatie van een **effectieve verandering** binnen de **bureaucratische juridische systemen**. Empirisch onderzoek is daarbij een belangrijk instrument om na te gaan of gebruiksvriendelijke ontwerpen, producten, diensten of beleidsvoorstellen in het juridische veld bijdragen tot die resultaten die er voor de burger effectief toe doen (HAGAN, 2020).

Samenvattend gaat legal design over:

Visueel vormgeven

- informatie meer effectief communiceren bijvoorbeeld in klare juridische taal

Product vormgeven (productontwikkeling)

- het creëren van tools om mensen beter toe te laten hun opdrachten uit te voeren bijvoorbeeld in procedures, aanvragen bij overheden, ...

Juridische diensten vormgeven

- het aan elkaar weven van interacties om mensen te helpen doorheen een bepaald traject, bijvoorbeeld herschrijven van algemene voorwaarden en deze visualiseren

Organisatie vormgeven

- de cultuur, de missie en gedrag van een organisatie bewerken

Systeem vormgeven

- regels, procedures en ordenen en structureren processen

3. Waarom legal design?

3.1. Een andere bril

De opkomst van legal design situeert zich in een samenleving met ‘wicked problems’ (BUCHANAN, 1992), **ongestructureerde problemen** die één professional niet alleen meer zelf kan oplossen. Om die problemen te lijf te kunnen is een andere bril nodig. Het onderscheid tussen ‘complex’ (complex) en ‘ingewikkeld’ (complicated) verklaart al de manier van kijken. De laatste term wijst op mechanische systemen die zich kenmerken door een bepaalde ordening en oorzaak- en gevolgtrekking. De idee van **ingewikkelde** systemen situeert zich in een sociale realiteit die **maakbaar** en **programmeerbaar** is. **Complexe** systemen zijn meer **onzeker, niet-lineair en meer fluide**.

Ter illustratie: het is mogelijk om het **dossierbeheer in een rechtbank** louter mechanisch te bekijken en te zien hoe de verschillende fasen elkaar opvolgen van neerlegging tot de zitting. In die optiek is elke fase voorzienbaar en maakbaar. Nochtans staat het dossierbeheer niet los van de toegang tot het recht en zeker niet los van de plaats die rechtbanken hebben in het maatschappelijk leven en in het complex rechtssysteem waarvan zij deel uitmaken. Om in het systeem van het gerecht vernieuwing binnen te brengen volstaat het niet meer om louter mechanisch te denken, maar wordt het concept van ‘ontwerp(en)’ relevant (ROSS, 2020). Zeker als het erop aankomt om het dossierbeheer te digitaliseren.

3.2. Legal designers verbinden

Legal design wil dat juridische professionals op een andere manier kijken naar het juridisch systeem: niet alleen probleemgericht, maar ook en vooral **oplossingsgericht**. Het centrale uitgangspunt is om het juridisch systeem meer **bruikbaar en nuttig** te maken en tegelijkertijd gebruikers daarbij te betrekken zodat het juridisch systeem meer **gelijk, toegankelijk en rechtvaardig** wordt. Ontwerpen is geen louter juridische activiteit. De kracht van legal designers is dat zij denken vanuit het ontwerp en tegelijkertijd de **bezorgdheden van de juridische professionals** meenemen. Juristen wensen de eenheid van het rechtssysteem te bewaken en een nieuw ontwerp zou die eenheid kunnen verstoren. Alleen mogen die bezorgdheden zich niet beperken tot het rechtssysteem en de professionals ervan. Het recht situeert zich net als de vormgeving in een **sociale context** (PERRY-KESSARIS, 2019). Daar zijn juridische professionals niet altijd zo op gericht. Zij kijken meer vanop afstand, probleemgericht, rationeel (vooral deductieve rationaliteit) en atomistisch (reduceren feiten tot pure juridische feiten) (GIBENS, 2018). Legal design wil via vormgeving **verbindingen** leggen tussen **gebruikers, systemen en professionals**.

3.3. Creativiteit als innovatie

Legal design plaatst de burger centraal en stemt verschillende manieren van vormgeven (visueel, product, diensten, etc.) en juridische systemen, processen en diensten op elkaar af. Die afstemming vraagt om specifieke **vormgevende** en ook **juridische vaardigheden, kennis en houdingen** die nadruk leggen op communicatie en experimenteren, en op het zichtbaar en tastbaar maken van zaken (PERRY-KESSARIS, 2019). Zowel HAGAN als PERRY-KESSARIS menen dat juridische ontwerpers ‘visueel moeten communiceren’, ‘creatieve sessies moeten faciliteren’, ‘problemen moeten inlijsten en herframen’, ‘etnografieën in kaart moeten brengen en synthetiseren’, ‘zaken snel en bewust moeten opbouwen’, ‘moeten testen en itereren’, en ‘inzichten moeten uitpluizen, uitpakken en blootleggen’. HAGAN (2017) merkt op, als

advocaten denken aan alles wat ze doen als een prototype in plaats van als iets dat perfect moet zijn, ze **creatiever** kunnen handelen en de creativiteit en de expertise van anderen kunnen aanboren... Door te ontwerpen kijken juristen creatiever naar het recht en zijn systemen. Die manier van kijken biedt ruimte voor **innovatie en transformatie**.

3.4. Verandering van het systeem

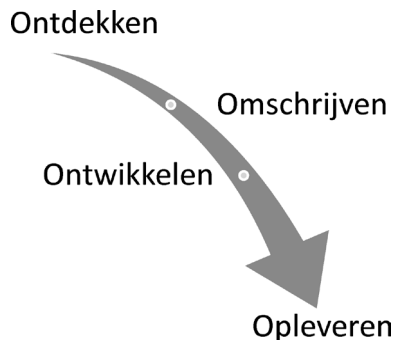
Het doel van legal design is niet alleen juridische vormgeving op welke manier dan ook. Het doel is vooral een systeemverandering (a theory of change), namelijk hoe kunnen we het juridisch systeem **beter maken voor de mensen** en op die manier ook mensen meer **juridisch empoweren** (legal empowerment) zodat ze met kennis van zaken kunnen navigeren en zo **aan en tot hun recht kunnen komen**? Of zoals HAGAN (2017) het in haar digitaal boek verwoordt:

“Law by design is a lens that puts focus of law on innovating, testing and building systems that serve the agency of people involved in them.”

4. Hoe verloopt het legal design-proces?

4.1. De vier O's

Legal design is gelaagd en verloopt in verschillende fasen. Verschillende auteurs hebben de stappen al beschreven (HAGAN, 2020; PERRY-KESSARIS, 2019; BERGER-WALLISER, et al. , 2017). PERRY-KESSARIS verwijst naar de **vier D's** van de Design Council in het Verenigd Koninkrijk: discover, define, develop en deliver. In het Nederlands zouden we dit kunnen vertalen als de **vier O's**:



Vormgeven en ontwerpen is geen eenmanszaak. HAGAN (2020) onderscheidt vijf stadia.

1. Ten eerste nemen professionals en burgers, naast juristen, deel aan de ontwerpevenementen. Zij vormen een **breed participatief netwerk**.
2. Ten tweede onderzoekt het interdisciplinair participatief netwerk de **behoeften en kansen** die te maken hebben met het rechtssysteem. Het netwerk lijst voorbij ervaringen met het recht of het rechtssysteem of drempels in de toegang tot het (gerecht) op alsook brengt het onderzoek het rechtssysteem, de regels, het beleid en de wetgeving daarrond in kaart. Als de context duidelijk is kunnen **innovatieve interventies** ontwikkeld worden.

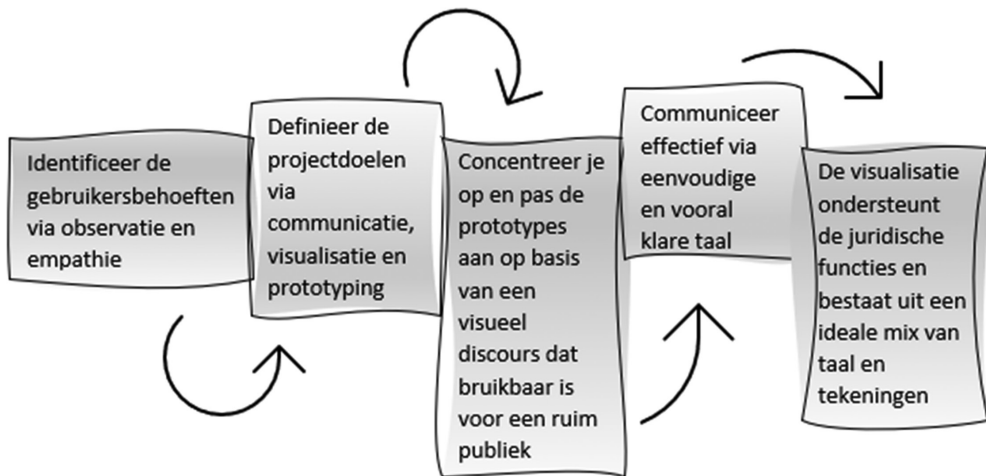
3. De derde fase is de **ontwerpfase**. Een agenda wordt opgesteld met het oog op het ontwerpen van nieuwe producten, diensten, beleidsvernieuwingen die het rechtssysteem beter kunnen maken voor de mensen. De ontwikkeling of de vormgeving is geen lineair proces. In deze fase lopen het ontwerpen van producten, diensten..., de test ervan, de verbetering ervan en de verdere ontwikkeling door elkaar. Er zijn heel wat 'over en weer' momenten. Uiteindelijk resulteert de oefening in een aantal **prototypes** die verder verfijnd zullen worden om zo naar fase vier te kunnen overgaan.
4. Ten vierde worden één of meer **pilots** opgezet. Op basis van de ervaringen van de mensen worden de pilots geëvalueerd op **resultaat**. Die pilots verlopen eveneens onderzoeksmatig en gaan na of de ervaringen en resultaten in de lijn liggen van wat er vooropgesteld was, namelijk behalen ze het niveau en de kwaliteit en zijn de innovaties wel effectief en bruikbaar:
 - Kunnen de mensen zelf hun weg vinden in een bepaalde rechtbank?
 - Zijn de nieuwe documenten voldoende bruikbaar zodat mensen weten wat ze moeten doen?
 - Verhogen de diensten en producten de juridische vermogens van de gebruikers?
 - ...
5. Ten vijfde na deze pilotfase kunnen de producten, diensten etc. verder **uitgerold** worden en kunnen ze een **nieuwe standaard** worden.

Tot slot is er de **evaluatie op lange termijn**. Studies kunnen aantonen of innovaties de rechtsstaat verbeteren, de armoede verlichten, de levenskwaliteit verbeteren, de economie verbeteren en de relaties van de mensen met het gerechtelijk apparaat en met de overheid in het algemeen verbeteren.

Die vijf stappen worden gevisualiseerd en zijn dus anders dan louter rapporten of verslagen. Terwijl de eerste fasen nog gebruik maken van sociaalwetenschappelijke onderzoeksmethodes zoals observaties, actie-onderzoek, etnografisch onderzoek, surveys, grounded theory, Delphi-methode, kenmerken de ontwerpfase en de pilots zich meer als creatief en maken onderzoekers/ontwerpers gebruik van design methodes, design patronen die reeds gekend zijn uit onderzoek in andere domeinen. De evaluatie van die projecten gebeurt met een mix van onderzoeksmethodes zoals evaluatie- en impactonderzoek en design methodes. De **creativiteit** staat in de verschillende fasen centraal. Zo kunnen er ook brainstorm- en jamsessies, een labo-setting bijdragen tot ontwerpen en creëren.

4.2. Een iteratief proces

BERGER-WALISSER et al. (2017) operationaliseren de verschillende fasen als volgt:



Die stappen in het juridisch ontwerpen zijn ‘**iteratief**’. Legal design is **samen op weg gaan**. Legal design is niet louter deductief redeneren zoals juristen vaak doen noch is het louter inductief vanuit de gebruiker. Het is eveneens ‘**abductive**’, meer vanop afstand om zo de verschillende puzzelstukjes te ordenen en op die manier een vernieuwende blik te werpen op de verzamelde data. Legal design is dus co-designing, samen ontwerpen en werken. En uit al die ontwerpen worden bepaalde ‘design patterns’ zichtbaar die een antwoord bieden op meer voorkomende problemen. Er ontstaat ook een **nieuwe taal** -een lingua franca- ‘pattern language’ om onder elkaar en met elkaar vanuit verschillende disciplines te communiceren. Deze taal is ontwikkeld door onder andere human-computer interaction (HCI) in specifieke domeinen zoals ubiquitous computing, human-robot interaction.

4.3. Legal tech

Die fasen en processen doen een **ontwerpruimte** (Design Space) (HAGEN & OZENC, 2020) ontstaan om het **juridisch vermogen** (Legal Capability) van mensen te verhogen, om mensen en juridische systemen meer op elkaar af te stemmen en om nieuwe interventies te creëren die de toegang tot het recht verbeteren. De ontwerpruimte is dan een **eco-ruimte** waarbinnen onderzoekers en ontwerpers mensen helpen in de navigatie door complexe systemen (Systems Capability) en hiervoor beroep doen op patronen, kaders, protocollen, gezamenlijke woordenschat,... Die patterns en de nieuwe taligheid leggen de link met **legal tech-innovaties**. Met de hulp van Legal Design kunnen bouwers van LegalTech-oplossingen betere interfaces bouwen, meer gelaagde oplossingen uitwerken waarbij ze tekst en diagrammen, voorbeelden, vertalingen, audio of video kunnen integreren zoals bijvoorbeeld bij ‘smart contracts’. ‘Smart’ contracts zijn aan de voorkant eenvoudig voor de gebruiker, maar aan de achterkant gaat er een juridische en technologische complexiteit schuil (CORRALES, et al., 2019).

5. WAT BETEKENT LEGAL DESIGN IN DE PRAKTIJK?

5.1. Nieuwe mindset

Het Stanford onderzoek van HAGAN concentreert zich op een theoretische onderbouwing van legal design en geldt intussen als een standaard. Daarnaast situeert legal design zich in de juridische praktijk en ook ruimer in het juridisch activisme en het beleid (PERRY-KESSARIS, 2019). De rode draad is **Design Thinking**, een nieuwe mindset voor juristen. Die nieuwe mindset leert juristen kijken met een **innovatieve bril** en zet in op een **nieuwe relatie met de gebruiker en de cliënt**.

5.2. Nieuwe communicatie

Die andere manier van denken bestaat uit een vereenvoudiging van het recht zonder afbreuk te doen aan het recht zelf. In die relatie met de gebruiker, die zeer **communicatief** is, zorgt de jurist dat hij de ontvanger van zijn boodschap mee **eigenaarschap** geeft over het onderwerp van de communicatie. Dat kan een vraag, een probleem of een zaak zijn. Design thinking zorgt ervoor dat de jurist op een andere manier communiceert: **creatiever, helderder, meer visueel, bruikbaar en nuttiger**. Niet enkel met zijn cliënt, ook onder elkaar. Naast de harde juridische vaardigheden zijn ook andere vaardigheden zoals **soft skills** noodzakelijk.

5.3. Nieuwe mogelijkheden

De toepassingen van legal design zijn dan ook divers en zijn terug te vinden in verschillende rechtsdomeinen (ondernemingsrecht, contracten recht, fiscaal recht, familierecht....). Legal design is al succesvol toegepast:

- bij de totstandkoming en finalisering van overeenkomsten;
- bij het visualiseren en verduidelijken van algemene voorwaarden op facturen;
- bij het informeren van burgers op websites die burgers en niet-juridische professionals juridisch ondersteunen.

De combinatie van **klare juridische taal** en **visuele vormgeving** zijn daarbij succesfactoren. Van daaruit zijn vele producten en diensten te ontwikkelen zoals grafische vormgeving, ergonomie van documenten, maar ook video's, podcasts, stripverhalen,.... (CREUX-THOMAS, 2019).

5.4. Nieuwe omgang met het recht

Legal design gaat over de **vereenvoudiging van het recht** zodat het hanteerbaar is **voor iedereen**. Legal design versterkt het draagvlak dat het recht toegankelijk is voor iedereen omdat het recht meer verstaanbaar en bevattelijk wordt. Op die manier kunnen mensen zelf verder aan de slag zonder altijd beroep te moeten doen op juristen. Legal design is meer dan alleen maar visualiseren van het recht of tekeningen maken. Het is een **creatieve, innovatieve manier om om te gaan met het recht** zodat het recht en zijn systemen meer toegankelijk worden en meer legitimiteit verwerven. Legal design is niet alleen een uitdaging voor het werkveld, ook toekomstige juristen worden nu al best klaargestoomd.

REFERENTIES

- BERGER-WALLISER, G., BARTON, T.D., & HAAPIO, H. (2017). From Visualization to Legal Design: a collaborative and creative process. *American Business Law Journal*, 54(2), 347–392.
- BUCHANAN, R. (1992). Wicked Problems in Design Thinking. *Design Issues*, 8(2). doi:10.2307/1511637
- CORRALES, M., FENWICK, M., HAAPIO, H., & VERMEULEN, E.P.M. (2019). Tomorrow's Lawyer Today? Platform-driven LegalTech, Smart Contracts & The New World of Legal Design. *Journal of Internet Law*, 3-12.
- CREUX-THOMAS, F. (2019). Le legal design, gadget ou opportunités pour les avocats? *La Semaine Juridique*, 51, 2286-2290.
- GIBENS, S. (2018). *Access to Justice en een beleid rond de preventieve rechtshulp in Vlaanderen, naar een sociaal-juridische praktijk* [Doctoraal proefschrift], Universiteit Antwerpen. <https://repository.uantwerpen.be/desktop/irua>
- HAGAN, M. (2014). Design Thinking and Law: A Perfect Match. *Law Practice Today*. <https://www.openlawlab.com/2014/01/16/design-thinking-law-perfect-match/>
- HAGAN, M. (2020). Legal Design as a Thing: A Theory of Change and a Set of Methods to Craft a Human-centered Legal System. *Design Issues*, 36(3), 3-15.
- HAGAN, M. (2017). *Law by Design*. <https://www.lawbydesign.co/>
- HAGAN, M., & ÖZENC, F. K. (2020). A Design Space for Legal and Systems Capability: Interfaces for Self-Help in Complex Systems. *Design Issues*, 36(3), 61-81. doi:10.1162/desi_a_00604
- IBA, T., & FURUKAWAZONO, T. (2013). Pattern languages as media for creative society. *Journal of Information Processing and Management*, 55(12), 865-873. doi:10.1241/johokanri.55.865
- PERRY-KESSARIS, A. (2019). Legal Design for Practice, Activism, Policy and Research. *Journal of Law & Society*, 46(2), 185-210.
- ROSS, G. (2020). Airlines, Mayonnaise, and Justice: Reflections on the Theory and Practice of Legal Design and Technology. *Design Issues*, 36(3), 31-44. doi:10.1162/desi_a_00602