

Advocatuur verliest terrein in juridische dienstverlening

Voor de derde maal in ruim vier jaar tijd heeft de Orde onderzoek laten verrichten naar de tevredenheid van particulieren met juridische dienstverleners. Bedrijven zijn met een ruime voldoende positiever gestemd dan particulieren maar er zijn een paar zorgwekkende trends.

Hans Buskes

Nederlandse Orde van Advocaten

Wie globaal naar het klanttevredenheids-onderzoek van onderzoeksbureau EIM kijkt, kan vaststellen dat er goed nieuws is en slecht nieuws. Advocaten doen het al jaren goed in de zakelijke markt. In 2000 behaalden ze exact dezelfde score als vier jaar daarvoor, namelijk 7,5. Het slechte nieuws is dat advocaten het niet goed doen bij particuliere cliënten. Dat blijkt uit de algemene waardering (7,2), de terugval ten opzichte van het vorige onderzoek (1998: 7,4) en het feit dat de score het laagst is sinds de peiling in 1997. Rond het cijfer was al meteen enig dispuut.

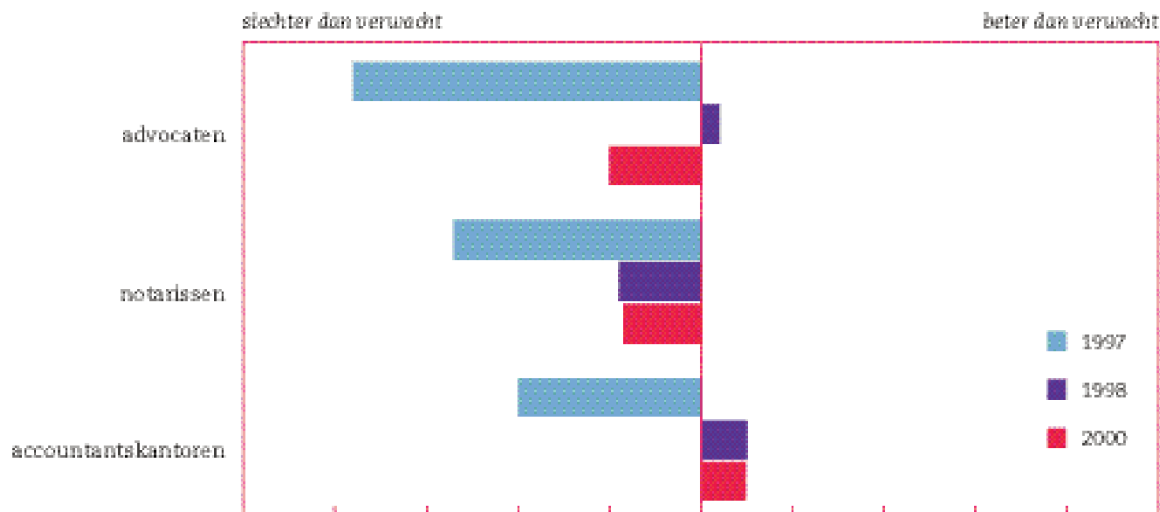
Sprak de landelijk deken, Marek Guensberg, zijn bezorgheid erover uit in het openingscommentaar in dit blad, hetgeen de gratis ochtendkrant *Metro* meteen overnam, de bestuursleden van BOA (Belangenvereniging van Ondernemende Advocaten) spraken tijdens de Ordevergadering op 18 juni jl. van een ruime voldoende. Ten onrechte. In dit soort onderzoek is een 7 een neutraal cijfer (niet goed en niet slecht) of met de onder-

zoekers van EIM: 'Gemiddelde rapportcijfers rond de zeven en lager zijn een duidelijk signaal dat de dienstverlening op korte termijn moet verbeteren.' Geenszins ruim voldoende dus.

De factoren

Hoe komt dit rapportcijfer tot stand? Advocaten scoren beter dan verwacht op de onderdelen klantvriendelijkheid, deskundigheid en inlevingsvermogen. Waar het prijs-kwaliteitverhouding betreft scoren ze negatief (en dus slechter dan verwacht). Met betrekking tot vlotheid van handelen en snelheid waarmee kosten administratief worden afgehandeld houdt het niet over (de onderzoekers spreken van 'net een voldoende'). Wat verder opvalt is dat advocaten met uitzondering van deskundigheid op alle aspecten lager scoren dan in het vorige onderzoek ('98). Wie nog dieper wil graven naar oorzaken, komt met het EIM-rapport niet veel verder. Mogelijk werkt het imago van advocaten nadelig op de beoordeling. Wat zeker ook meespeelt in vergelij-

Hoe waarden particulieren de prijs-kwaliteitsverhouding in 1997, 1998 en 2000?



king met andere juridische dienstverleners is dat de advocaat doorgaans geen langdurige relatie met cliënten heeft (circa één op de zeven heeft een langdurige relatie van meer dan zes jaar). In het geval van notarissen bijvoorbeeld geeft 40 procent aan een vaste relatie te hebben (en heeft slechts één op de zeven een kortdurende relatie van minder dan 2 jaar). Bij accountants is dat zelfs 83 procent. Notarissen en accountants krijgen een hoger rapportcijfer, respectievelijk 7,4 en 7,6. 'De beste uit de klas' is ook de enige beroepsgroep die op alle onderzochte aspecten beter scoort dan verwacht.

Terreinverlies

Bij het zoeken naar respondenten die voldeden aan de gestelde kenmerken, is een bestand opgebouwd van 360 personen die de afgelopen twee jaar géén juridisch advies hadden ingewonnen. Aan hen heeft EIM vier problemen voorgelegd en gevraagd welke adviseur zij in de arm zouden nemen. Alleen bij een conflict over uitkering of vergunning geniet een advocaat de voorkeur (14 procent). Bij een probleem met de arbeidsovereenkomst is dat de vakbond (24 procent), bij een conflict over geleverde goederen/diensten consumentenorganisaties als de Consumentenbond (26 procent) en bij een huurconflict huurcommissies. In genoemde probleemgevallen (met uitzonde-

Feiten

<i>Onderwerp:</i>	klanttevredenheid gebruikers juridische diensten
<i>Opdrachtgever:</i>	Nederlandse Orde van Advocaten
<i>Onderzoeksbureau:</i>	EIM, Zoetermeer
<i>Doelgroep I:</i>	345 particulieren
<i>Doelgroepenkenmerken:</i>	inkomenscategorie f 40.000 tot f 125.000 en de laatste twee jaar gebruik gemaakt van juridische diensten
<i>Doelgroep II:</i>	459 bedrijven
<i>Kenmerken:</i>	ten minste vijf werknemers en de laatste twee jaar gebruik gemaakt van juridische diensten
<i>Onderzoeksmethode:</i>	telefonisch
<i>Onderzoekperiode:</i>	december 2000 en januari 2001

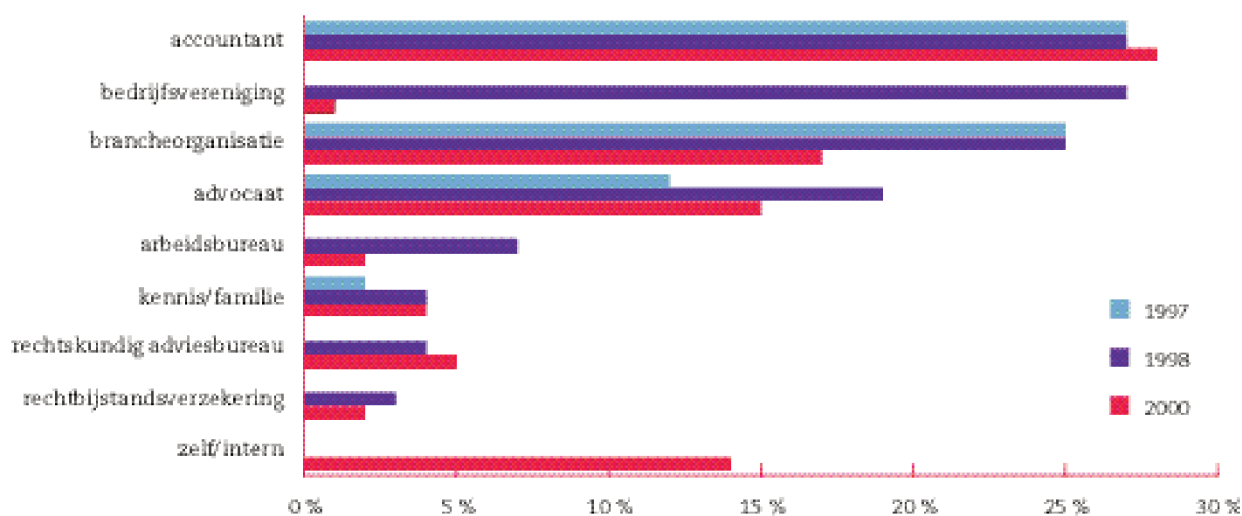
ring van de uitkering/vergunning) is het aandeel van advocaten lager dan 10 procent. Op alle genoemde terreinen is het aandeel van advocaten bovendien afgenomen ten opzichte van de peiling in 1998.

Winst

Wie sombert over de tegenvallende resultaten in de particuliere sector, kan zich laven aan de scores in de zakelijke sector en vaststellen dat het hierboven geopperde verband van de cijfers met de duur van de relatie mogelijk hout snijdt. Bij bedrijven is in 76 procent van de contacten met de advocaat sprake van een vaste relatie. Tweeënzestig procent van de bedrijven

heeft zelfs een relatie van ruim zes jaar. Desondanks mag er ook niet weer te veel optimisme heersen. Dezelfde trends als bij particulieren zijn hier zichtbaar. Ook in de zakelijke sector scoren advocaten goed op inlevingsvermogen, deskundigheid en klantvriendelijkheid, maar slecht op de aspecten vlotheid van handelen, snelheid van declareren en prijs-kwaliteitverhouding. Ook hier zijn dus acties vereist om het rapportcijfer 7.5 bij een volgende ronde vast te houden. Regelmatige klanttevredenheidsonderzoeken en het ondernemen van acties bij afwijkingen ten opzichte van de gewenste scores, zijn het ultieme middel om klanttevredenheid te monitoren en te verbeteren. n

Bij wie gaan bedrijven te rade als ze een vraag hebben op het gebied van het arbeidsrecht?



Bron: EIM-rapport