



639

Waarnemend dekencommentaar
Clïëntloze advocatuur?



640

Debat
De toegang tot het recht



647

Spiegeltje spiegeltje...
Alle termijnen verslapen



648

Lonende traagheid?
De Geschillencommissie in bedrijf



653

Spiegeltje spiegeltje...
Ambt van Hoge Heren



654

Clïënttevredenheidsonderzoek
Zaak gewonnen, clïënt tevreden?



659

Spiegeltje spiegeltje...
Teveel standaardoplossingen



660

Klachtenafhandeling
Tja, als u me niet vertrouwt...



663

Spiegeltje spiegeltje...
Meer drempelverlagende marketing



664

Kwaliteitsbeleid
Efficiency, perceptie en toetsing



670

Spiegeltje spiegeltje
Klagen is weergevoelig



672

Typen cliënten
Dood aan het cliëntelisme



676

Ongehoord!



Nederlandse en Europese officiële publicaties, wetgeving en jurisprudentie

Dagelijks verschijnt een enorme hoeveelheid wet- en regelgeving en beleid van de Nederlandse en Europese overheid. Met de via internet te raadplegen databanken van Sdu Uitgevers heeft u deze informatie altijd bij de hand.

opmaat.sdu.nl



OPmaat

- Alle officiële publicaties vanaf 1995
- Dagelijks geactualiseerd
- Uw persoonlijk interesseprofiel en e-mailattending

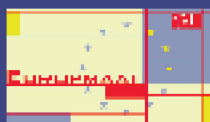
wettenbank.sdu.nl



Wettenbank

- Geïntegreerde wetgeving
- Geldende en historische teksten
- Unieke hyperlinks naar parlementaire geschiedenis en jurisprudentie
- Uw persoonlijk interesseprofiel en e-mailattending

europmaat.sdu.nl



Europmaat

- De complete Europese wet- en regelgeving en jurisprudentie
- Tweektalig: Nederlands en Engels
- Persoonlijke interesseprofielen en e-mailattending
- Extra op Nederland toegesneden informatie en hyperlinks

Ervaar zelf de kracht van deze unieke databanken en word proefabonnee.

Kijk voor meer informatie op:
www.sdu.nl/on-lines

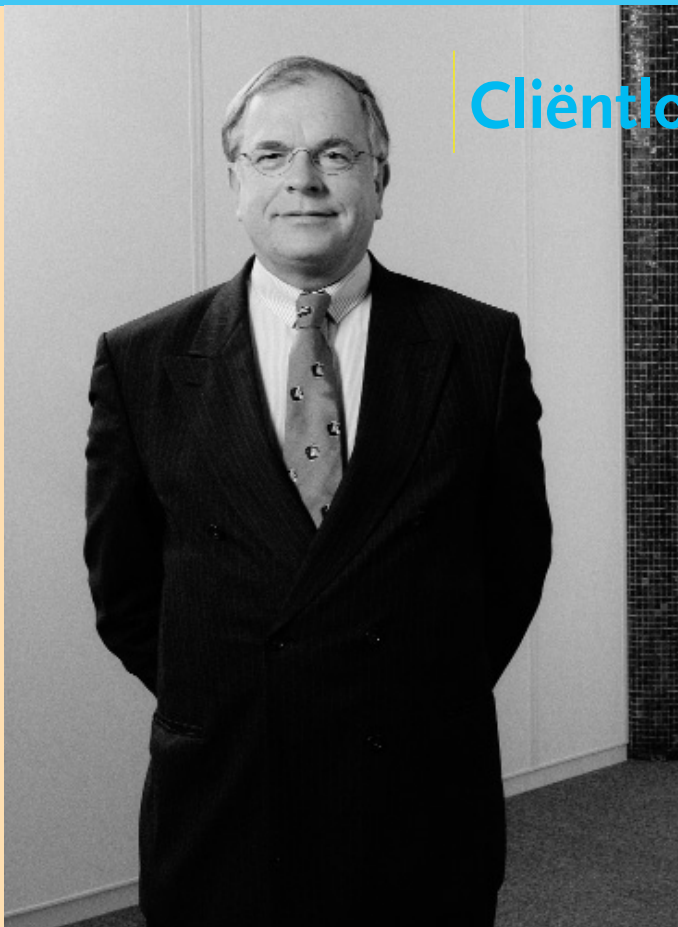
Of vraag de folder(s) aan:
(070) 378 98 82

OPmaat is een onmisbare informatiebron als het gaat om de ontstaansgeschiedenis van wet- en regelgeving.

Met de Wettenbank heeft u geldende geïntegreerde wetteksten, parlementaire geschiedenis en jurisprudentie altijd bij de hand.

Voor alle Europese publicaties kijkt u in Europmaat.

Kortom, de online databanken van Sdu Uitgevers vullen elkaar perfect aan.



Clïëntloze advocatuur?

groep aankijken? Welke verwachtingen hebben zij? Worden ze adequaat gehoord? Over rechtzoekenden voor wie de advocatuur onbereikbaar dreigt te worden en in deze zin “on gehoord” blijven. En over cliënten die onze taal niet altijd verstaan en zich daarom “on gehoord” voelen.’

Tijdens de jaarvergadering in Zwolle op 3 oktober, dit jaar met een verrassend programma, zullen we elkaar nader spreken over dit onderwerp. In deze special een voorproefje, met onder andere een debat over *access to justice* tussen de algemeen deken Jeroen Brouwer en rechtssocioloog Nick Huls, een verslag van een zittingsdag van de Klachten- en Geschillencommissie Advocatuur, een stuk over de ins en outs van cliënttevredenheidsonderzoeken en een bijdrage van portefeuillehouder Guido Schakenraad over het belang van efficiency, klantperceptie en toetsing. En niet te vergeten: de eigenzinnige Eykman met zijn typologie van cliënten.

In een serie tussenstukjes komen organisaties aan het woord die vaak of minder vaak met (ontevreden) cliënten van advocaten te maken hebben. We mochten een dekenspreekuur in Den Haag bijwonen en spraken drie stafmedewerkers van het bureau van de Amsterdamse Orde. Voorts komen de Consumentenbond, MKB-Nederland en VNO*NCW aan het woord. Ik wil u niet bij voorbaat ontmoedigen, maar de laatste drie zijn behoorlijk kritisch over de benaderbaarheid van de advocaat. ‘Advocaten moeten beter hun best doen om zich in te leven in een ondernemer,’ aldus bijvoorbeeld Rita ter Steeg, jurist bij ondernemersvereniging VNO*NCW. Ook in beeld ruim aandacht voor de cliënt. Fotograaf Jiri Büller mocht bij drie advocatenkantoren foto’s maken van cliënten en hun advocaat. Het resultaat, verspreid door deze special afgedrukt, is prachtig. De foto’s laten zien dat de advocaat wel degelijk, en nog altijd, een professioneel ‘luisterend oor’ heeft voor mensen met juridische problemen. En zo hoort het.

Pim van Duren, waarnemend algemeen deken en portefeuillehouder communicatie

‘Moeten wij niet de weg openen naar de cliëntloze advocatuur? Zaken met louter advocaten, zonder storende cliënten, maar met een stel randdemente rechters. Zaken die nergens voor nodig zijn, die nergens toe doen en nergens toe leiden: maar mensen, wat een heerlijke zaken!’ Aldus voormalig advocaat L. G. Eykman in zijn provocerende bijdrage aan deze special over, jawel, ‘de cliënt’. Het is niet heldhaftig, maar ik durf de omgekeerde stelling wel aan: zonder cliënten geen advocatuur. Alle reden dus om die cliënt eens aan het woord te laten, zowel tijdens de jaarvergadering als in deze special. Want, zoals de algemeen deken het in zijn uitnodiging voor de jaarvergadering (zie pagina 676 van dit nummer) formuleert: ‘Weten wij voldoende hoe cliënten tegen onze beroeps-

colofon

83e jaargang – 22 augustus 2003 – nr. 15
Verschijnt elke twee weken.

Het Advocatenblad is het officiële orgaan van de Nederlandse Orde van Advocaten en wordt uitgegeven door Reed Business Information bv. De inhoud wordt samengesteld door de van de Orde onafhankelijke redactie, behalve de rubrieken Van de Orde en Disciplinaire beslissingen.

EINDREDACTIE
L. Wopereis

REDACTIONELE BIJDAGEN
t.a.v. L. Hesselink
Reed Business Information bv
Postbus 16500, 2500 BM Den Haag
tel. 070-4415226
fax 070-4415919
e-mail: linus.hesselink@reedbusiness.nl
Bezoekadres: Benoordenhoutseweg 46, Den Haag
Zie www.elsevierjuridisch.nl

UITGEVER
drs. J.W. van der Weele

JURIDISCHE VACATUREBANK
www.jbb.nl

LAY-OUT/VORMGEVING
Unit-1, Dimitry de Bruin & Dik Visser

CORRECTIE
Sandra Braakmann

DRUK
Drukkerij Groen bv, Leiden

ADVERTENTIES
Brouwer's Direct Marketing bv
Steekterweg 80 G, 2407 BH Alphen a/d Rijn
tel. 0172-234460, fax 0172-233017
e-mail: bdmbv@euronet.nl
Advertentietarieven op aanvraag
Personeelsadvertenties: € 1,89 per mm bij een kolombreedte van 40 mm
Inzendtermijn afl. 15: 8 augustus 2003
afl. 16: 22 augustus 2003

ABONNEMENTEN
Alle advocaten, leden van de Nederlandse Orde van Advocaten, ontvangen het blad gratis. Voor adreswijzigingen kunnen zij terecht bij de Nederlandse Orde van Advocaten, Postbus 30851, 2500 GW Den Haag (Neuhuyskade 94, 2596 XM Den Haag), tel. 070-3353535, fax 070-3353531.
Niet-leden betalen € 140 per jaarabonnement (incl. BTW en verzendkosten) en voor de jaargang € 15. Studenten 50% korting.
Abonnementen kunnen schriftelijk worden opgezegd tot uiterlijk twee maanden voor beëindiging van het lopende abonnement. Reed Business Information Klantenservice verzorgt de abonnementenadministratie voor niet-leden: Reed Business Information bv, afdeling Klantenadministratie, postbus 808, 7000 AV Doetinchem.
Tel. 0314-358358, fax 0314-349048,
e-mail: klantenservice@reedbusiness.nl
Losse nummers: € 8,50

**Nederlandse
uitgeverij**
Groep uitgevers voor
vak en wetenschap



Een debat

Professor Nick Huls

Enige maanden geleden wierp hoogleraar rechtssociologie Nick Huls een knuppel in een hoenderhok. 'Vooral in de letselschade-advocatuur hebben bonus- en premiejagers behoefte aan resultaatafhankelijke beloning. Verblind door de hoofdprijzen in de claimcarroussel willen zij het aloude en degelijker declareren op uurbasis loslaten,' schreef hij in *de Volkskrant*, nadat hem duidelijk was geworden dat de Orde discussieert over de mogelijke afschaffing van het verbod op no cure no pay. 'De Orde staat een grondige studie, geleidelijke invoer en evaluatie voor. Met telkens het belang van de rechtzoekende als vertrekpunt,' counterde algemeen deken Jeroen Brouwer. Voldoende aanleiding voor een rechtstreeks debat.

Meneer Huls, wat was u voor de aanleiding om de column te schrijven?

'Tijdens een symposium op de Erasmus Universiteit over claimcultuur hoorde ik dat het denken binnen de Orde over no cure no pay aan het schuiven was. Dat was voor mij een verassing, want een jaar daarvoor was - in het voetspoor van de zaak-Wouters - no cure no pay nog met enige klem afgevoerd. Voor mij is no cure no pay toch een beetje de verzinnebeelding van op grote zaken loerende spektakeladvocaten. Tegelijkertijd ben ik vanuit mijn bestuurslidmaatschap van de Raad voor de Rechtsbijstand betrokken bij de stelselherziening van de gefinancierde rechtshulp, en daar zag ik dat, door mismanagement van de bureaus zelf, het hele merk 'Bureau voor

Rechtshulp' in diskrediet was gebracht. Dat heeft uiteindelijk geresulteerd in een scheiding in een publiek en een privaat deel,

'No cure no pay presenteren als een middel om "access to justice" te vergroten, dat is een meesterlijke verpakkingstvondst'

waarbij dat publieke deel wat mij betreft teleurstellend klein uitvalt. Die twee discussies heb ik in mijn column bij elkaar gebracht. Beide ontwikkelingen zie ik als een stap in de verkeerde richting.'

U spreekt over spektakeladvocaten, terwijl de Orde de eventuele afschaffing van no cure no pay beargumenteert met de grotere toegankelijkheid

die het burgers tot het recht zou bieden. Heeft dat argument u verrast?

'Het is een vondst. Laat ik beginnen met te zeggen dat het tuchtrecht nogal mild is ten aanzien van verschillende beloningsvarianten. Het huidige systeem laat nogal wat toe. Vervolgens: voor mij is no cure no pay heel duidelijk een roep uit de commerciële hoek van de advocatuur. De markt vraagt het en elders doen ze het ook, zijn dan de argumenten. Om no cure no pay vervolgens te presenteren als een middel om 'access to justice' te vergroten, dat is een meesterlijke verpakkingstvondst, een marketingtruc. Overall zie het je woord "toegang" weer

opduiken. Het is ook de nieuwe naam van de beleidsdirectie op het ministerie van Justitie.

Er is weliswaar een groep geïdentificeerd die profijt zou kunnen hebben van no cure no pay, de groep net boven de toevoegingsgrens, maar daar ben ik niet echt van onder de indruk. Ik heb al met al eigenlijk niet de indruk dat de hele discussie voortvloeit uit een diepe bezorgdheid over de toegang tot het recht van arme mensen. En daar zit voor mij ook de connectie met de stelselherziening in de rechtshulp: hoe gaat de Orde eigenlijk om met de huis-, tuin- en keukenproblemen van de gewone man?'

Meneer Brouwer, u hoort het: een marketingtruc...

'Aanleiding voor de lopende discussie over no cure no pay is niet de wens van sommige advocaten om het verbod af te schaffen, maar het oordeel van de Nationale Mededingingsautoriteit (NMa) dat de Orde een ondernemingsvereniging is, en dat het verbod op resultaatafhankelijke beloning

mededingingsbeperkend is. Die uitspraak heeft ertoe geleid dat de gedragsregel die no cure no pay verbod, is omgezet in een verordening. Bij die omzetting heeft het College van Afgevaardigden echter gezegd: laten we het komende jaar nog eens naar het verbod kijken.

Dat jaar is inderdaad genomen. Een commissie van de Orde heeft de zaak grondig bekeken en kwam tot de conclusie dat het verbod gehandhaafd moet blijven, maar dat er een uitzondering gemaakt moet worden voor de schrijvende gevallen: de 'nietenzij-variant'. Naar aanleiding van de notitie van de commissie heeft de Algemene

Vanuit onze bestuurlijke verantwoordelijkheid hebben we gemeend ons eerst te moeten beperken tot een pilot, een periode om te experimenteren. Dat is denk ik goed te verdedigen. We kunnen dan bekijken of no cure no pay inderdaad leidt tot meer toegang tot het recht. Er is, om terug te keren naar Huls, geen sprake van een verpakkingstruc.'

Er zijn, vooral in de letselschade, al bureaus actief die werken met vormen van procesfinanciering. Is de afschaffing van het verbod niet een doodeenvoudige verdedigingsactie?

'Als je het hebt over de particuliere rechtshulpverlening, dan is er nauwelijks sprake van marktwerking'

'Als dat zo zou zijn, dan zou het overgrote deel van de advocaten voor afschaffing van het verbod zijn. Zo eenvoudig ligt het niet. Dat blijkt ook in collegevergaderingen. Veel advocaten zien wel degelijk moeilijkheden

Raad nog eens bekeken of de klassieke noties van het advocatenberoep - en dan vooral de onafhankelijkheid - door de afschaffing van het verbod onverantwoord onder druk zouden komen te staan. We hebben toen de overtuiging gekregen dat dat risico bestreden kan worden door een goede reglementering van no cure no pay. Dat wil zeggen dat er sprake moet zijn van *informed consent* van de cliënt, dat de cliënt bedenktijd krijgt alvorens de honoreringsafpraak definitief wordt en dat de afspraak schriftelijk moet zijn vastgelegd. Ook moet er binnen de nieuwe honoreringsmodaliteit altijd ruimte blijven voor een redelijkheidstoets. De 'ja mits-variant' dus.



Algemeen deken Jeroen Brouwer





‘De Bureaus Rechtshulp hebben zich verloren in bureaucratische achterhoedegevechten, en nu is de hele zaak geïmplodeerd’

en risico's. Dat de afschaffing van het verbod op no cure no pay leidt tot een betere concurrentiepositie ten opzichte van niet-advocaten, dat zal zo zijn. Maar het is niet het hoofdargument.'

Meneer Hulst, overtuigd?

'Ik ben niet tegen experimenten. Ik ben ook niet tegen marktwerking. Die vereist dat beroepsgroepen moeten innoveren, en per saldo doet de Nederlandse advocatuur dat goed. Waar ik wél voor waarschuw is

het te veel aanschurken tegen puur commerciële activiteiten. Die leveren een gevaar op voor de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de advocatuur, kijk ook naar de Enron-affaire. Waar alleen commerciële normen gelden, worden grenzen van het publieke karakter van vertrouwensberoepen snel overschreden. Die grenzen moeten daarom goed bewaakt. Ik begrijp best dat de dynamiek van de markt veel goeds brengt, maar...' 'Ik kan het niet volgen,' intervieneert Brouwer. 'Als je het hebt over de particuliere rechtshulpverlening, dan is er nau-



welijks sprake van marktwerking. Particulieren kunnen de tarieven van de grote kantoren niet meer betalen, en zo langzamerhand verdwijnen de middelgrote kantoren ook uit het zicht. Het gaat er vóór alles om dat particulieren überhaupt nog een advocaat kunnen vinden.’

‘We moeten niet doen alsof we het bij de invoering van het loket hebben over een complete afbraak van een basisvoorziening’

‘Maar dat is wat de NMA en rechtseconomen jullie verwijten,’ riposteert op zijn beurt Huls. ‘Te weinig concurrentie, *closed shop*, monopolisme. Als jullie er niet in slagen de toegang tot het recht ook voor particulieren aan de onderkant van de markt te verbeteren, dan lok je uit dat anderen zich er mee gaan bemoeien. Tijdens het symposium ter gelegenheid van vijftig jaar Hof van Discipline zei directeur-generaal Holthuis onomwonden: advocaten moeten orde op zaken stellen en houden, anders komen wij.’

Brouwer: ‘Ik denk dat dat precies is wat de Orde aan de beroepsgenoten moet uitleggen. Juist de privileges en het behoud daarvan, maken dat advocaten winst niet altijd kunnen optimaliseren. Dat overigens onverlet de onvervreembare en grondwettelijke eigen verantwoordelijkheid van de overheid in dezen.

Voor wat betreft het domeinmonopolie ligt wat mij betreft de uiteindelijke rechtvaardiging overigens nog altijd in de beheersing van het procesrecht door advocaten. Dat monopolie is duidelijk in het belang van de rechtspleging.’

Over naar stelselherziening, het juridisch loket.

Meneer Huls, wat vindt u van de plannen?

‘Ik ben voorstander van een gemengd model. Dat wil zeggen dat er in de gefinancierde rechtsbijstand plaats moet zijn voor zowel publieke als private aanbieders. Het juridisch loket met een spreekuur van maximaal een uur voldoet niet aan dat beeld, dat is echt te mager. De balie blijft in wezen over als enige aanbieder van rechtshulp, en dat betreurt ik ten zeerste.

Overigens hebben de bureaus dit allemaal aan zichzelf te wijten. De bureauwereld had vroeger een goed ontwikkeld politiek vernuft, maar dat is helemaal verdwenen. Mijn analyse is dat er een groep managers rondliep die geen plezier meer had in hun werk. Ze deden geen rechtshulp meer, en waren beroepsbestuurders geworden die eindeloos onderling zaten te soebatten. Men heeft zich verloren in bureaucratische achterhoedege-

vechten, en nu is de hele zaak geïmploedeerd, ook op bestuurlijk niveau.

De koepelorganisatie, de VRN, hebben we op 27 juni begraven tijdens een symposium in het Vredespaleis. De maatschappelijke schade die dit soort interne ruzies aanrichten is onvoorstelbaar.

De meningsverschillen concentreerden zich op de te kiezen richting. Een deel van de bureaus oriënteerde zich naar boven, de betalende cliënten in de middenklasse. Anderen concentreerden zich op de groep waarvoor ze ooit in het leven zijn geroepen: de onderkant van de markt. Het is duidelijk dat men daar had moeten blijven.’

De Orde steunt het loket, en heeft toegezegd de vrijkomende vraag naar rechtshulp op te zullen vangen. Wat als dat niet lukt?

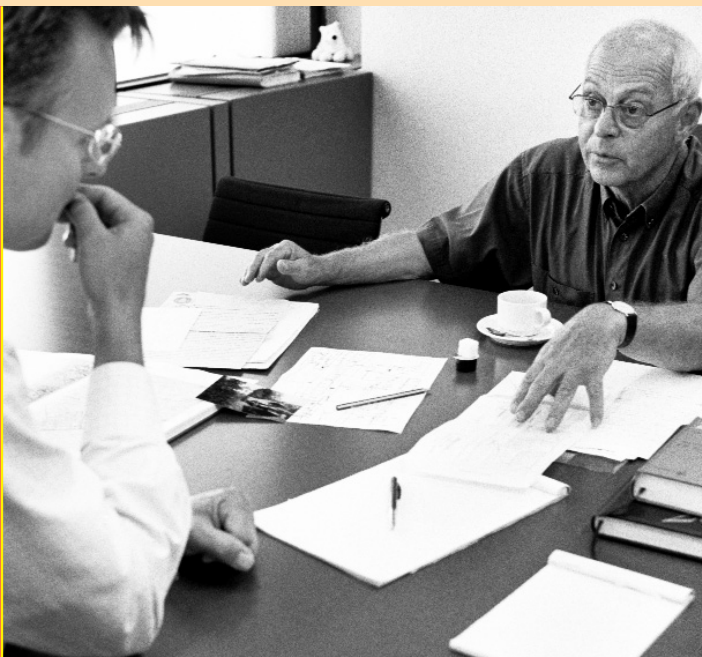
Brouwer: ‘We moeten de boel niet dramatiseren. Het gaat volgens onze inschatting om circa 20.000 zaken per jaar, en dat moet door de balie op te vangen zijn. We moeten dus ook zeker niet doen alsof we het bij de invoering van het loket hebben over een complete afbraak van een basisvoorzie-

‘Wat kan of moet de staat garanderen in termen van toegang tot het recht?’

ning. Er komt een virtueel én een fysiek loket voor de eerstelijns hulp, met spreek-tijd van een uur. Daarna wordt er, indien nodig, doorverwezen naar een advocaat.

Ik denk wel dat het goed zou zijn als de overheid bulkcontracten gaat sluiten met kantoren die deelnemen aan de gefinancierde rechtshulp. Dat doen ze in Engeland ook, en dat werkt daar over het algemeen goed.

Ik ben het overigens volstrekt niet eens met de opmerking van Huls dat niet langer sprake zou zijn van een gemengd model in de rechtsbijstand. Laten we wel wezen, toevoegingsadvocaten zijn aan alle kanten ingesnoerd: we hebben de eigen regels van de Orde, de audits die men moet ondergaan om de verhoging van de toevoegingsvergoeding te krijgen en de inschrijvingsvoorwaarden voor de Raden voor Rechts-



bijstand. Met andere woorden: privaat is helemaal niet zo privaat. De overheid heeft er, zij het indirect, erg veel greep op. Zoveel

is dan dat de rotzooi steeds vaker op het bord van de rechterlijke macht belandt. Je ziet het bij de Wet schuldsanering natuur-

‘Er is alle reden om vernieuwd aandacht te besteden aan de onderkant, de groepen die vergeten of gemangeld dreigen te raken’

greep zelfs, dat wij grote moeite hebben om beroepsgenoten blijvend aan dat systeem te binden.’

Een onderwerp dat eveneens samenhangt met toegang tot het recht, is de problematiek van de small claims. De Consumentenbond constateerde onlangs dat hier sprake is van een ‘nieuwe leemte’.

Huls: ‘Laat ik beginnen met te zeggen dat ik het rapport van de Consumentenbond niet erg sterk onderbouwd vind. Men is op een heel gebrekkige manier aan de gegevens gekomen. Maar het is wel goed dat er meer aandacht komt voor dit onderwerp. Is het inderdaad zo dat mensen met kleine claims het er steeds vaker bij laten zitten, en zo ja, hoe komt dat?’

Ik wil op dit punt graag verwijzen naar de Verenigde Staten, waar lagere rechtbanken op dit moment worden overspoeld met zaken van mensen die zonder advocaat claims indienen. Die rechtbanken moeten nu allerlei hulptroepen inschakelen om die zaken af te doen. Hetzelfde dreigt ook in Nederland. Mensen kunnen voor steeds hogere bedragen zelf procederen. Probleem

lijke personen, daar begint de rechterlijke macht al te piepen. “Dit is niet juridisch,” zeggen ze dan. En dat klopt deels wel, het is ook een soort maatschappelijk werk. Het zijn vragen waar we goed over na moeten denken: wat kan of moet de staat garanderen in termen van toegang tot het recht? Laten we hopen dat het juridisch loket hier mettertijd een goede functie kan vervullen.’ Brouwer: ‘De vraag wat de staat op dit punt moet garanderen, vroeger gebruikten we de trits wonen, werk en verblijf, is een enorme puzzel. Zelf denk ik dat we die kleine claims misschien wel weg moeten halen bij het formalistische systeem van geschillenbeslechting. Ook moeten we bij smalle claims nog beter kijken naar vormen van collectieve actie, zoals nu bij de Legio-claim gebeurt. Dat soort gevoegde zaken zijn ook voor advocaten interessant.’

Niet alle zaken lenen zich daarvoor...

Brouwer: ‘Dat klopt, maar daar heb je vaak weer geschillencommissies. Je moet je realiseren dat een gerechtelijke procedure over een fout gelegde parketvloer vaak meer kost dan die vloer zelf. Formeel moet je de

gang naar de rechter natuurlijk openhouden, maar dat sluit gerichte aandacht voor de voorprocessuele fase niet uit.’

Huls: ‘Meer in zijn algemeenheid ben ik van mening dat het recht de afgelopen jaren te veel naar zich toe heeft getrokken. Het juridisch domein is te sterk uitgebreid. Tegelijk zie je de vraag opkomen: hoe komen we hier weer vanaf? Zie bijvoorbeeld de rechterlijke macht ten aanzien van de al genoemde Wet schuldsanering natuurlijke personen. Mijn zorg is dat arme mensen hier de dupe van worden. Door marktwerking, toenemende commercialisering en een terugtrekkende overheid verwacht ik dat juist die groep het de komende jaren erg moeilijk gaat krijgen.’

Brouwer: ‘Het woord leemte roept bij mij te veel reminiscenties op met de jaren zeventig, terwijl er toen sprake was van een heel andere leemte. We staan er qua rechtsbijstand nu echt beduidend beter voor dan toen. Maar er is inderdaad alle reden om vernieuwd aandacht te besteden aan de onderkant, de groepen die vergeten of gemangeld dreigen te raken.’ ■

(LW)

Kleurenfotografie: E. de Vries

Nick Huls werkte in de jaren zeventig op een bureau voor rechtshulp. Nu is hij als hoogleraar rechtssociologie werkzaam bij de Erasmus Universiteit Rotterdam en de Universiteit Leiden. Tevens is hij bestuurslid van de Raad voor de Rechtsbijstand. Hij schreef onder andere het boek ‘Tuchtrecht op de terugtocht?’ (samen met M. Kleiboer).





Vandaag gaan er weer 450.000 mensen met de trein naar kantoor.

Bedrijfsjurist

Elke dag reizen ruim een miljoen mensen met de trein. In totaal leggen ze dan 45 miljoen kilometer af. Al die reizigers stappen in, uit en over op meer dan 350 stations. Dat vraagt om beheer en onderhoud van stationsgebouwen, actuele en duidelijke reisinformatie en schone, veilige én op tijd rijdende treinen. Dat doen we met vakkundige medewerkers met passie voor hun werk. In dat geheel zorgen onze bedrijfsjuristen voor een brede juridische ondersteuning van alle activiteiten van NS. Interessant werk voor juristen die gefascineerd zijn door verbetering en verandering, ook in de eigen loopbaan.

NS Stations B.V. is een onderdeel van N.V. Nederlandse Spoorwegen en beheert en exploiteert alle stations in Nederland. Bij dit bedrijfsonderdeel adviseren vijf juristen de directie en het overige management over vraagstukken op uiteenlopende deelgebieden. Zoals vennootschapsrecht, arbeidsrecht, contractrecht, huurrecht, bestuurrecht en projectontwikkeling. Daarbij ondersteunt iedere jurist de organisatie in de volle breedte en mag zich op ten minste één rechtsgebied specialiseren. De bedrijfscultuur kenmerkt zich door flexibiliteit, collegialiteit, initiatief en resultaatgerichtheid. Vanwege de door groei van een van de juristen is bij NS Stations ruimte voor een nieuwe medewerker. Een allrounder met ervaring op ten minste twee van de genoemde deelgebieden en met drie à zes jaar werkervaring als advocaat of bedrijfsjurist. De nieuwe collega kan rekenen op goede primaire en uitstekende secundaire arbeidsvoorwaarden.

Bent u geïnteresseerd? Dan nodgen wij u uit om uw sollicitatiebrief vergezeld van uw curriculum vitae te sturen naar NS Stations B.V., afdeling R&O, t.a.v. de heer E.G. Holtkamp, Postbus 2534, 3500 GM Utrecht. E-mailadres: e.g.holtkamp@stations.nl. Voor informatie over de functie-inhoud kunt u bellen met of mailen naar mevrouw A.M. Michels, bedrijfsjurist, telefoon: (030) 235 86 58, e-mailadres: a.michels@stations.nl. Wij zien uw brief graag binnen drie weken na publicatiedatum van deze advertentie tegemoet.

‘Hij heeft alle termijnen verslapen’

‘Ik ben zeker opgefokt, en een nare Duitser, maar dit is niet goed. Ons hele bestaan is naar de knoppen. We hadden vanochtend om tien uur een afspraak met onze advocaat. Raadt u eens wie er niet was?’

Chantale Zandhuis van de Haagse Orde van Advocaten hoort het relaas van het Duitse echtpaar uiterlijk onbewogen aan. Nu en dan een gerichte zakelijke vraag, om enige helderheid te krijgen in het nogal fragmentarische verhaal. Hier zitten twee mensen die het water tot aan de lippen is gestegen, zoveel is duidelijk. Of het nu hun eigen schuld is, of, zoals het echtpaar beweert, die van hun advocaat.

De twee wonen en werken sinds tien jaar in Nederland. De man heeft een eigen bouwbedrijf gehad dat inmiddels is gefailleerd, naar hij zelf beweert zonder dat hij daarvan op de hoogte was. ‘We wisten niet eens van de procedure. Ik gaf de incasso’s aan mijn advocaat, die zou er verder wel voor zorgen. “Rustig, alles komt goed”, zei hij altijd. Nou, dat is gebleken. Die man heeft alle termijnen verslapen. De enige debiel die van niets wist, was ik,’ klinkt het in het Nederlands met een Duits én Haags accent.

Volgens de man was er altijd een ‘incassomevrouw’ bij de advocaat werkzaam. Toen die haar biesen pakte,

‘De enige debiel die van niets wist, was ik’

liep de boel in het honderd. ‘Het is een chaos op zijn werkkamer, dat wilt u niet geloven. Hij heeft ook elke keer een andere secretaresse. Een tijdje geleden begon hij tijdens een gesprek te bladeren in een wetboek. Ik kon gewoon zien dat hij helemaal de weg niet wist,’ aldus de klager opgewonden. Zijn vrouw probeert hem enigszins te temperen. ‘Dat is onze *sache* niet,’ spreekt ze gedempt. Ook Zandhuis grijpt in. Ze wil meer weten over de bewering van het echtpaar dat de advocaat één dag voor de faillietverklaring met een declaratie van ettelijke duizenden euro’s op de proppen kwam. Bevatte die declaratie urenstaten? Heeft hij door de advocaat gevoerde correspondentie ontvangen? Vragen die ontkennend worden beantwoord. En hoe zit het met het betonnen vloertje dat de advocaat privé bij hem thuis door de Duitser heeft laten storten? Is dat verrekend?

CULTURELE VERSCHILLEN

Er is nog meer ellende. De IND heeft het echtpaar kennelijk op de korrel, wegens het ontbreken van een verblijfsvergunning. Ook die zaak heeft hij naar eigen zeggen in handen gegeven van zijn advocaat, maar wederom gebeurde er helemaal niets. ‘Ik heb hier kinderen op school. Ik ben mij bewust van de culturele verschillen tussen Nederlanders en Duitsers, maar wat hier gebeurt kan toch niet? We waren er heilig van overtuigd dat die man alles onder controle heeft. In Duitsland heeft men vertrouwen in de *Anwalt*.’

Zandhuis heeft het echtpaar er bij binnenkomst op gewezen dat een eventueel in te dienen klacht in het kader van wederhoor wordt besproken met de advocaat. En dat een klacht niet resulteert in schadevergoeding. Nu Zandhuis de brij van verwijten aan het adres van de advocaat probeert te reduceren tot klachtwaardige gedragingen, herhaalt ze deze opmerkingen.

Dat schiet alsnog in het verkeerde keelgat. Het echtpaar over op het Duits. ‘Wir machen uns überall unbeliebt’, zegt de vrouw tegen de man. ‘Der mann lacht ja über mich. Ik hab den idioten vertraut,’ zegt de man terug. Ze zijn er snel uit. ‘Sorry, maar we gaan. Ik waardeer wat u probeert te doen, maar hier gaan we niet mee door. Nóg een vijand, daar hebben we geen zin in. Verspilde tijd.’ En weg zijn ze.

EEN GENOEGDOENING

Zandhuis, die zelf drie jaar als advocaat werkzaam was in West-Brabant, maakt het vaker mee. ‘Mensen verwachten van ons vaak genoegdoening, maar die kunnen wij maar in heel beperkte mate bieden. Als het überhaupt al tot een tuchtrechtelijke maatregel komt.’

Want dat laatste is altijd afwachten, hoe overtuigend en schrijnend het verhaal van de klager ook klinkt, heeft Zandhuis geleerd. ‘Als je in het kader van wederhoor de advocaat spreekt, dan blijken de zaken vaak heel anders te liggen. Veel mensen kunnen eenvoudigweg hun verlies niet verkroppen, en gaan dan klagen. Dit neemt natuurlijk niet weg dat een aantal klachten terecht wordt ingediend, en de betrokken advocaat daadwerkelijk een verwijt kan worden gemaakt.’

(LW)



‘Dit doe je niet voor je plezier,’ zegt de advocate. Ze staat te wachten in het souterrain van Grand Hotel Wientjes in Zwolle. Hier, in een klein zaaltje tegenover de wc’s, houdt de Geschillencommissie Advocatuur vandaag zitting, en in afwachting van de behandeling van haar zaak ijsbeert de advocate wat tussen de deur van het zaaltje en een afbladderende piano in de hoek van de gang. ‘Het is voor mij de eerste keer, ja,’ zegt ze. ‘En hopelijk ook de laatste.’

‘KENNELIJK LOONT HET ADVOCATEN OM TRAAAG

De klachten- en geschillencommissie in bedrijf

De geschillencommissie heeft vier zaken te behandelen, en daar trekt ze een middag voor uit. De eerste zaak betreft een zakelijke transactie. Commissievoorzitter mr. A.M.J. Warner-Gorter zet om te beginnen de standpunten kort uiteen. De klagende partij riep de hulp van een advocaat in om een activa passiva-overeenkomst op papier te zetten. De klacht luidt dat die zaak onnodig groot is gemaakt en dat de kostenindicatie ver is overschreden. Het advocatenkantoor bestrijdt die zienswijze; er is zelfs nooit een kostenindicatie gegeven.

De directbetrokkenen laten zich bij deze zaak niet zien. Degene tegen wie de klacht gericht is, heeft een collega van zijn kantoor gestuurd; de klagende partij laat zich door een advocaat vertegenwoordigen. Die krijgt als eerste het woord. ‘Mij doet deze zaak denken aan het geval van een stagiair die op een kantoor de opdracht krijgt om een dagvaarding te maken,’ begint hij zijn betoog. ‘Zo’n stagiair werkt daar een paar dagen aan, komt er niet uit en ontdekt dan pas dat het kantoor voor zulke zaken met modellen werkt. Een leermoment dus; Die dagen werk zijn niet te declareren bij de cliënt.’

Iets dergelijks is zijn cliënt ook overkomen, met het verschil dat de ‘leermomenten’ bij hem wél in rekening zijn gebracht. De advocaat bij wie de man zich aanvankelijk had gemeld, gaf namelijk aan dat de klus vrij eenvoudig was en daarom door een minder dure (want minder ervaren) collega afge-

handeld kon worden. Vervolgens liepen de kosten door ‘excessief tijdschrijven’ - zoals de advocaat van de cliënt het noemt - toch op tot een bedrag van ongeveer 12.000 euro. ‘Dat staat in geen verhouding tot het geleverde product,’ aldus de advocaat van de klagende partij. Die vindt 3.000 euro redelijk. Op grond waarvan? ‘Nattevingerwerk.’ Volgens de vertegenwoordigster van het kantoor in kwestie is er snel en accuraat gewerkt. Maar haar weerwoord overtuigt de

‘Iets dergelijks is zijn cliënt ook overkomen, met het verschil dat de “leermomenten” bij hem wél in rekening zijn gebracht’

geschillencommissie niet, zo blijkt uit de vragen die zij krijgt. ‘Zo’n overeenkomst komt toch rechtstreeks uit een modellenboek, die draai je toch zo uit de machine?’ oppert commissielid De Ruijter. ‘Zeker, de inhoud moet uitonderhandeld worden, maar de inhoudsopgave is standaard. Waarom moet het invullen daarvan zoveel tijd kosten?’ Ook de urentabel wordt onder vuur genomen. ‘Wat moet ik me voorstellen bij: “overleg secretaresse: kopieënbespreking”? En bij: “ordenen eigen dossier”? Moet een dossier niet altijd op orde zijn? O, diende dat ter voorbereiding van een gesprek? Dus het staat er eigenlijk verkeerd?’ Voor ze hen naar huis stuurt, geeft de voorzitter de partijen de gelegenheid alsnog

onderling tot overeenstemming te komen. ‘U heeft onze kritische vragen gehoord,’ zegt ze met een onmiskenbare hint aan het adres van de beklaagde partij. Vergeefs, want de twee partijen concluderen na een korte schorsing dat de bedragen die ze in gedachten hebben te ver uit elkaar liggen. Het arbitrair vonnis van de commissie, te verwachten zes tot acht weken na de zitting, moet uitkomst bieden.

De commissie overweegt dat de cliënt niet aannemelijk heeft gemaakt dat partijen hebben afgesproken dat de kosten van de juridische dienstverlening van de advocaten niet meer zouden bedragen dan enkele duizenden guldens. De opdrachtbevestiging (letter of engagement) laat naar het oordeel van de commissie in dit verband niets aan duidelijkheid te wensen over.

Uit hetgeen de gemachtigde van de cliënt ter zitting naar voren heeft gebracht stelt de commissie voorts vast dat het geschil zich toespitst op de hoogte van de declaraties en de kwaliteit van de dienstverlening in verhouding tot het gedeclareerde aantal uren, en dat de klachten met betrekking tot de onjuistheid van de geleverde diensten c.q. concepten als feite-

lijk niet houdbaar komen te vervallen.

De commissie stelt vervolgens vast dat de zaak juridisch inhoudelijk eenvoudig van aard is, reden waarom het overgrote deel van de werkzaamheden door een op dat moment

VOOR TE ZIJN'

recentelijk beëdigde advocaat/stagiair is verricht. Ook is de commissie van oordeel dat de cliënt niet dan wel in onvoldoende mate duidelijk heeft gemaakt dat hij de opdracht aan de advocaat met ingang van enig moment als beëindigd beschouwde. Het is dan ook niet onaannemelijk dat de advocaat daarna toch nog enige werkzaamheden heeft verricht.

De commissie oordeelt dat de advocaat onevenredig veel tijd heeft besteed aan c.q. geschreven voor deze zaak. In die zin acht de commissie de klacht van de cliënt dan ook gegrond en heeft de advocaat niet gehandeld zoals van een redelijk bekwame en redelijk handelende advocaat mag worden verwacht. Hierin ziet de commissie aanleiding de declaraties van de advocaat naar redelijkheid en billijkheid te verminderen. Volgt veroordeling van de cliënt tot betaling van ff 6.500 aan de advocaat met veroordeling van het advocatenkantoor in de kosten van de arbitrage, welke kosten worden begroot op ff 216 aan honorarium en verschotten van de arbiters en wijst het meer of anders gevorderde af.

GEEN HEER IN PAK

Ook bij de behandeling van de tweede zaak laat de klagende partij zich niet zien, zelfs niet via een vertegenwoordiger. De man verbleef in een ver buitenland toen zijn moeder overleed, wilde op kosten van zijn reisverzekering terug naar Nederland om de begrafenis bij te wonen en riep juridische hulp in toen dat niet lukte. De advocate in kwestie zag weinig kansen, heeft haar cliënt dat naar eigen zeggen ook steeds duidelijk verteld, maar wilde met een brief aan de verzekering nog wel iets proberen. Zonder resultaat. Cliënt boos.

Heeft u wel goed duidelijk gemaakt hoe weinig kansen u zag, wil de commissie weten van de advocate weten. Jawel, zegt die, maar de boodschap kwam niet door, misschien omdat hij die niet wilde aanvaarden. 'Hij vertrouwde me vanaf het begin al niet zo, geloof ik. Ik ben vrouw, ik zie er jong uit, ik ben niet de oudere heer in pak die hij zich bij een advocaat voorstelde.'

'Dacht u niet meteen al toen hij bij u binnenkwam: dit is een beetje een rare man?', vraagt De Ruijter. 'Hij is pas veertien dagen na het overlijden van zijn moeder gaan kijken hoe hij kon terugkomen. Heeft u er niet uit weten te krijgen dat dat op zich al vreemd was?' Nou ja, verweert de advocate zich, dat vond ik wel vreemd, maar hij zat ver weg van de bewoonde wereld. Nadat ten slotte haar urentabel onder de loep is genomen – 'nee, ik heb niet alles gedeclareerd, ik was destijds nog vrij onervaren, het overleg met collega's heb ik eruit gelaten' – kan de advocate gaan.

de klacht wordt ongegrond verklaard.

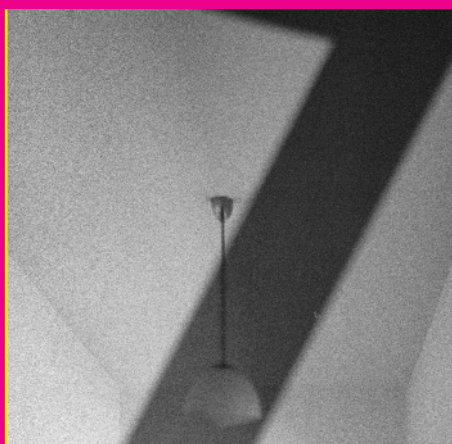
Pas in bij de derde en vierde zaak van deze middag verschijnen er cliënten in levenden lijve voor de commissie. In de derde zaak gaat het om een verhuurder van een winkelpand die voor de kantonrechter een geschil met een huurder uitvocht. Maar in plaats van gelijk te krijgen moest hij een fors bedrag aan de huurder terugbetalen. Dat verwijt hij zijn advocate. De zaak draait vooral om een brief die aan de verhuurder toegeschreven is, maar die volgens hem een vervalsing is. Zijn advocate had de echtheid van die brief echter niet ter discussie gesteld. De advocate bestrijdt dat.

'Ik ben niet de oudere heer in pak die hij zich bij een advocaat voorstelde'

De commissie vindt dat de advocaat door middel van het in twijfel trekken van de herkomst van de bewuste brief adequaat heeft gereageerd. De kantonrechter heeft dit verweer kennelijk gepasseerd. In hoger beroep heeft klager gemeend dit punt opnieuw naar voren te moeten brengen. Zo ook nu. De commissie acht de klacht ongegrond. Het in depot gestorte bedrag wordt aan de advocaat overgemaakt.

OP VAKANTIE?

De meeste tijd is de commissie kwijt aan de vierde zaak. De klagende partij kreeg een conflict met haar werkgever, raakte overspannen en zocht ten slotte juridische hulp bij het ontbinden van haar arbeidsovereen-



komst. Twistpunt nummer één zijn de kosten. Onderdeel van de deal met haar werkgever was dat die de rechtsbijstandskosten zou betalen. Dat dacht zij althans. Op het moment dat die deal gesloten werd, werden die kosten door haar eigen advocaat geschat op 1.660 euro. Maar toen puntje bij paaltje kwam, bleek haar werkgever bereid

enigen die wijzer zijn geworden van de gang van zaken. Kennelijk loont het voor advocaten om traag of slordig te zijn.'

De advocate hoort het betoog van haar cliënt af en toe met een bijna ongelovig lachje aan. Bijgevallen door een collega die op haar kantoor de klachten afhandelt, voert zij aan dat de traagheid van de advo-

ongetwijfeld niet, want dat verweerschrift lag klaar.' 'Maar u nam zo wel een ernstig risico. Want stel dat de advocaat van de wederpartij net die middag toevallig afwezig was.'

Ook de behandeling van deze zaak eindigt met de oproep van de commissievoorzitter aan de partijen om er onderling uit te komen. Het advocatenkantoor biedt tien procent korting, maar de cliënte vindt dat 'peanuts'. Het laatste woord is aan de voorzitter: de uitspraak, in de vorm van een bindend advies, is over zes tot acht weken te verwachten. Maar het op één na laatste woord is aan de klagster. 'Ik wil nog even kwijt dat ik zeker niet altijd weg was vanwege de ziekte van mijn vader. En ik heb ook niet gezegd dat mijn advocate altijd ziek of op vakantie was. Maar wel vaak.' Op de gang schudden de partijen elkaar de hand. ■

(H. Obbink, journalist)

De commissie is van oordeel dat de advocaat in een enkel opzicht niet heeft gehandeld zoals van een redelijk bekwame en redelijk handelende advocaat verwacht mag worden, en acht de klacht ten dele gegrond. Met name overweegt de commissie dat de advocaat door eerst op 31 mei 2002 in concept aan gemachtigde van de wederpartij het verweerschrift te sturen, het risico heeft gelopen dat deze gemachtigde niet in staat was tijdig daarop te reageren. Bij bindend advies verzonden per 1 juli 2003 wordt uiteindelijk beslist dat het in depot gestort (openstaande declaratie-) bedrag aan de cliënt dient te worden gerestitueerd.

'De advocaten zijn de enigen die wijzer zijn geworden van de gang van zaken'

precies dat bedrag te betalen, maar geen cent extra – ook niet toen de kosten later veel hoger bleken op te lopen.

Dát die kosten sterk opliepen, was het gevolg van een ander twistpunt. Aanvankelijk zou de deal ingaan op 1 juni. Maar pas op 31 mei faxte de advocate van de vrouw het daarvoor vereiste verweerschrift naar de advocaat van haar werkgever. Daar bleven ze iets te lang liggen, waardoor een maand uitstel onvermijdelijk werd en de hele deal op losse schroeven kwam te staan. Er moest dus opnieuw onderhandeld worden, en dat kostte de vrouw veel geld. De inspanningen van haar advocate vanaf 1 juni kostten haar namelijk zo'n 1.500 euro, maar leverden uiteindelijk niet meer dan 900 euro op.

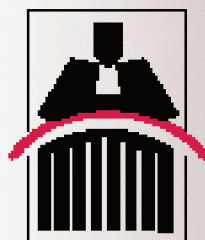
Dat had allemaal niet hoeven als mijn advocate de zaak sneller had afgehandeld, betoogt de klagende partij. 'Maar ja, ze was vaak ziek of op vakantie.' Ook voor de advocatuur in het algemeen heeft ze nog wat bittere woorden klaar. 'De advocaten zijn de

caat van de wederpartij haar niet te verwijten valt. Uiteraard komen de kosten die daaruit voortvloeien niet voor rekening van het kantoor, voegt zij daaraan toe, maar voor die van de cliënt. 'Het enige wat ik mezelf verwijt is dat ik niet vaker heb aangegeven hoe hoog de kosten inmiddels waren opgelopen.' En, o ja, 'mevrouw was ook niet altijd goed te bereiken, omdat haar vader destijds ernstig ziek was.'

De commissie kiest opnieuw voor een kritische benadering van het advocatenkantoor. Was het niet begrijpelijk dat mevrouw ervan uitging dat alle juridische kosten door haar werkgever betaald werden, wil commissielid Aberson weten. En De Ruijter gaat in op het tijdstip van het verweerschrift. Het verzoekschrift van de wederpartij kwam binnen op 29 mei om 14.35 uur, zegt hij met tergende precisie; het verweerschrift ging de 31^e om 12.30 uur de deur uit. Wat is er in de tussentijd gebeurd? Misschien heb ik het nog besproken met mijn cliënte, oppert de advocate. 'Nee,



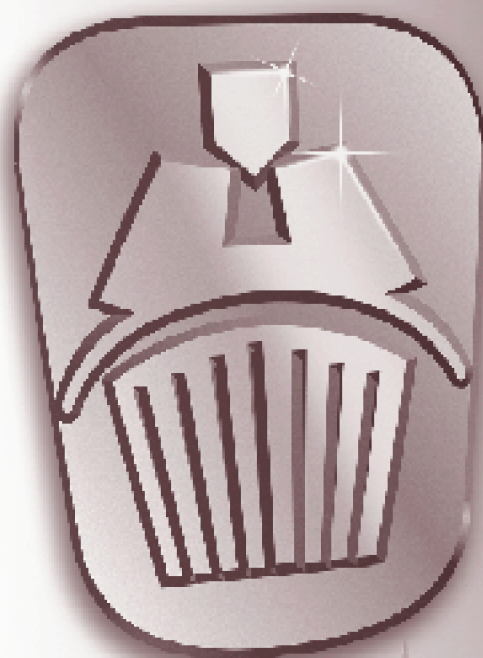




JONGE BALIE CONGRES

GARANTIES

Keihard of een sprookje



Jonge Balie Congres 2003
6 en 7 november 2003

Thema: Garanties
Keihard of een sprookje
Locatie: De Efteling, Kaatsheuvel

Schrijf je nu in!

Surf voor inschrijving en meer informatie naar: www.jongebaliecongres.nl

Sluitingsdatum inschrijving 15 september 2003, aantal deelnemersplaatsen beperkt

BANNING
ADVOCATEN

VOXIUS
TRAINING & COACHING

CREANZA

KLUWER

Eurohuyzer
advocaten

Jonge Balie Congres 2003

Ambt van Hoge Heren

Advocaten staan ver van de consument af. Dat is althans het idee van de Consumentenbond. Die afstand is deels een gevolg van het feit dat consumenten zelf onvoldoende kennis van juridische problemen hebben, en heeft deels te maken met het onbereikbare imago van advocaten. Volgens Lucia Klemann, advocaat en beleidsmedewerker bij de Consumentenbond, gaan consumenten over het algemeen liever naar de Vereniging Eigen Huis of consulteren zij hun Rechtsbijstandsverzekering.

Een consument kan, mits lid, ook bij de Consumentenbond terecht met juridische vragen. Bij het service- en adviescentrum van de bond werken telefooninformateurs die advies geven over juridische problemen, bijvoorbeeld op het gebied van klachtenrecht. Deze service is gratis voor leden van de bond. 'Wij zoeken steeds naar nieuwe manieren om rechtshulp dichterbij de consument te brengen,' aldus Klemann. Directe klachten over advocaten en hun werkwijze krijgt de Consumentenbond zelden. 'Omdat consumenten er zo weinig naartoe gaan, komen ze er ook niet aan toe om de kwaliteit te toetsen.' Als er een echte klacht binnenkomt, verwijst de Consumentenbond naar de Orde van Advocaten of naar de Geschillencommissie Advocatuur, die volgens Klemann laagdrempeliger is.

Het gevoel van onbereikbaarheid van de advocaat is redelijk wijdverspreid onder consumenten. Hij valt wat Klemann betreft echt onder 'het ambt van Hoge Heren'. 'Dat beeld is wel een beetje achterhaald, maar toch duurt het verschrikkelijk lang voordat een consument het vergeet.' Daar komt volgens Klemann bij dat consumenten de dienstverlening vaak te duur vinden in relatie tot het financieel belang van de zaak. Ook zouden de belangen van de consument

niet altijd naar behoren worden behartigd. Mogelijke risico's van een juridische procedure zijn bovendien meestal voor de rekening van de consument. 'Het vertrouwen van een cliënt moet echt gewonnen worden. Ook moet een consument het gevoel krijgen dat hij serieus genomen wordt. Dat betekent tijd en geld,' zegt Klemann.

Hoe kan een advocaat zorgen voor een toegankelijker uitstraling? Klemann heeft wel

'Consumenten moeten het gevoel krijgen dat ze serieus genomen worden. Dat betekent tijd en geld'

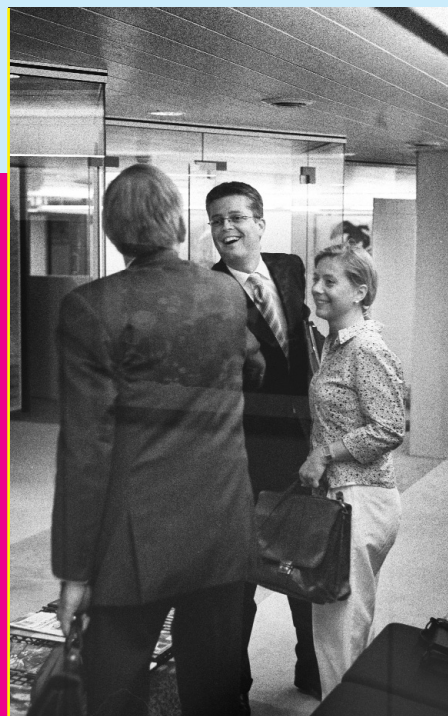
wat suggesties. Een open dag van de advocatuur zou potentiële cliënten duidelijk kunnen maken wat er zoal gebeurt in een advocatenkantoor. 'Mensen willen weten: waar komen die kosten vandaan? Als je ziet dat er op een kantoor een batterij secretaresses zit, snappen mensen dat dat wat kost.' Verder spoort zij aan tot meer transparantie. 'Cliënten moeten goede informatie krijgen over het uurtarief. Dit moet eigenlijk ook schriftelijk worden vastgelegd. Verder moeten de advocaat en de cliënt goede afspraken maken over het beoogde doel, en de haalbaarheid daarvan.' Consumenten krijgen van de Consumentenbond desgevraagd het advies om niet de eerste de beste advocaat aan te stellen. 'Ga eerst eens een rondje bellen, vraag naar de ervaringen van kennissen en vrienden. Verder is het belangrijk om te weten of een advocaat bij de geschillencommissie is aangesloten. Als er problemen zijn, dan kun je daar terecht.'

Voor een aantal basiszaken, zoals klacht-



brieven, heeft de Consumentenbond boekjes gepubliceerd, waardoor een bezoek aan een advocaat soms helemaal niet meer nodig is. 'In theorie is alles natuurlijk best goed geregeld, maar in de praktijk valt dat nogal eens tegen. Consumenten hebben vaak gebrek aan kennis. Daardoor zit er wel eens een discrepantie tussen recht hebben en recht krijgen,' aldus Klemann. ■

(E. Cohen, journalist)



Denkt u dat een winnende cliënt altijd tevreden is? Fout, dat is niet zo. Dat is althans de ervaring van het Steunpunt Kwaliteitszorginitiatieven Rechtsbijstand (SKiR) dat sinds 1 maart 2001 operationeel is. Het SKiR heeft nu dan ook een instrument ontwikkeld waarmee advocaten zelf op een eenvoudige manier kunnen onderzoeken hoe (on)tevreden hun cliënten zijn. Want ook voor advocaten geldt immers de wetmatigheid: meten is weten.

Over cliënttevredenheidsonderzoek

‘Alweer iets nieuws in advocatenland, alweer een nieuw product. Ik moet wéér iets, maar waarom, en wat heb ik er aan?’ Het zijn legitieme constatering en vragen, zij het dat van verplichtingen (vooralsnog¹) geen sprake is. Waarom zou een advocaat willen weten hoe

ministerie van Economische Zaken ligt; niet achter mág blijven.² Marktwerking gaat uit van het feit dat de markt een (meer) zelfsturende werking krijgt. Belemmerende factoren worden afgezwakt of geheel buiten werking gesteld. En dat alles in het belang van de consument, de cliënt. Voor

groep adviseerde onder meer om het SKiR op te richten om zo de kwaliteitszorg binnen de beroepsgroepen te stimuleren, te ondersteunen en te begeleiden. Sinds 1 maart 2001 is het SKiR operationeel en als zelfstandige organisatie gehuisvest bij de NOvA in Den Haag.

tevreden een cliënt is? Er is geen eenduidige en eenieder overtuigende argumentatie voorhanden, maar een aantal zaken is evi-

hem of haar wordt er een betere afstemming tussen vraag en aanbod gecreeerd. Dan is het ook zinvol om te weten wat die cliënt wil. En om te weten of men na levering van de dienst tevreden was.

Kwaliteit was dus het uitgangspunt in de ontstaansgeschiedenis van het SKiR. Daarom is er een aantal producten op dit vlak ontwikkeld, met als eerste het cliënttevredenheidsonderzoek (cto). Het SKiR heeft aan het ontwikkelen hiervan een aantal eisen gesteld. Zo moeten de producten totstandkomen in samenwerking met beroepsbeoefenaren, flexibel, gebruiksvriendelijk en herkenbaar (praktijkgericht) zijn. Daarnaast is van belang dat geen voorafgaande kennis van bijvoorbeeld kwaliteitszorg noodzakelijk is. Een ‘plan-do-check-act-cyclus’ is daarbij dienstbaar, want zonder verbeteren heb je niets aan meten.

‘Na de invoering van meer marktwerking in het notariaat en de accountancy wordt duidelijk dat de advocatuur hierbij niet achter kan blijven’

dent. Na de invoering van meer marktwerking in het notariaat en de accountancy wordt duidelijk dat de advocatuur hierbij niet achter kan blijven. En als het aan het

Ook is uit verschillende studies bekend dat negatieve ervaringen veel vaker worden doorverteld dan positieve. Stijging van de

Een kantoor kan ervoor kiezen om willekeurig een doorsnede van hun cliëntèle te bevragen. Ook kunnen enkel en alleen die cliënten worden benaderd die het eindresultaat van de dienstverlening niet kennen. Deze twee vormen worden cto genoemd. Verder is een mogelijkheid aan het eind van een zaak de mening van de cliënt te peilen. Dit wordt ook wel klantevaluatie genoemd. Behalve het moment waarop de mening wordt gevraagd, is er geen verschil tussen deze twee.

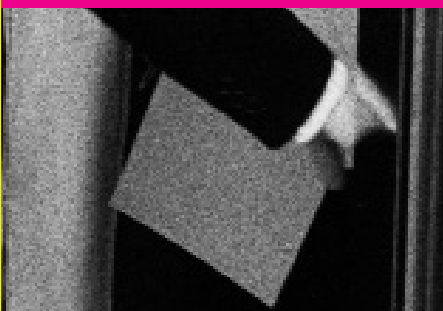
cliënttevredenheid komt ten slotte ook de motivatie van partners en medewerkers ten goede.³ De invloed daarvan op de productiviteit laat zich raden. En bedenk ook dat het gewoon veel prettiger werken is met tevreden cliënten. Kortom: ja, het is nuttig en ja, het is noodzakelijk.

HET SKiR

Op 16 september 1998 vond op initiatief van het ministerie van Justitie een rondetafelconferentie over kwaliteit plaats. Naar aanleiding van deze conferentie werd besloten een werkgroep kwaliteit in het leven te roepen. Uiteindelijk kwam de werkgroep in november 1999 met haar eindrapport ‘Recht op kwaliteit’. De werk-

Het SKiR heeft een cto-pilot uitgevoerd waarbij nadrukkelijk ervaringen van beroepsgenoten meegenomen zijn in de ontwikkeling van de producten. Dat zijn inmiddels:

- een webapplicatie waarmee kantoren op eenvoudige wijze een op eigen leest geschoeid cto kunnen uitvoeren;
- een praktijkspecial (cursus), waarbij



deelnemers theoretische informatie krijgen, een eigen cto uitvoeren en een verbeterplan voor het eigen kantoor opstellen aan de hand van de webapplicatie;

- een door het SKiR op maat uitgevoerd cto.

DE PROEF OP DE SOM

Nardy Desloover is samen met dertien collega's werkzaam bij het Advokatenkollektief Rotterdam. Hij was lid van de werkgroep kwaliteit die werd ingesteld na de ministeriële rondetafelconferentie. Desloover is ook lid van de Adviescommissie van het SKiR en heeft bij de ontwikkeling van het cto deelgenomen aan de pilot. In zes bijeenkomsten hebben alle betrokkenen toegewerkt naar het cto zoals

len in beroepsgroep en eventuele specialisatie, zoals bijvoorbeeld het asielrecht, kwamen aan bod. Het soort cliënt is dan immers ook anders. Er is een groot verschil tussen een jarenlange en trouwe cliëntrelatie en een kortstondig contact. 'Dat zijn elementen die je gezamenlijk gaandeweg het proces beziet.'

Maar hij is verder gegaan. Naast het gebruikelijke huiswerk voor de pilotgroep heeft hij een cto uitgevoerd bij zijn eigen collectief. 'Uiteindelijk is het resultaat van een cto dat je een op je eigen organisatie toegespitste vragenlijst hebt, die je vervolgens uitzet. Je moet daarvoor wel een doelgroep binnen je eigen cliëntenbestand bepalen. Bij de omvang van ons collectief kun je

binnen je organisatie mensen verantwoordelijk maken. Zij moeten een vinger aan de pols houden. Dan, zeg binnen een termijn van twee à drie jaar, kijk je nog eens hoe de stand van zaken is.'

Het rapport van het collectief besloeg vier A4-pagina's, en is verspreid onder alle medewerkers. Twee punten kwamen nadrukkelijk voor verbetering in aanmerking: de telefonische bereikbaarheid en het inzicht van de cliënt in de financiële consequenties. Bij een vervolgc-to zullen die punten dus beter moeten scoren.

BEHOUDEND

Michiel van Gastel van Van Gastel en Bal Advocaten in Hellevoetsluis kreeg begin dit

'Er is een groot verschil tussen een jarenlange en trouwe cliëntrelatie en een kortstondig contact'

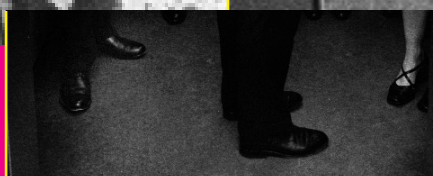
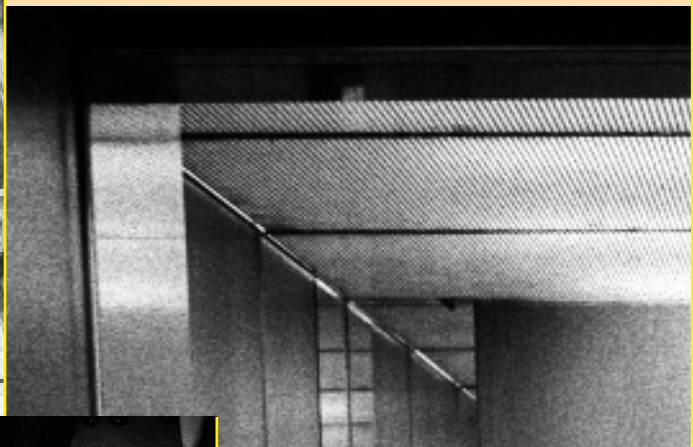
dat nu bestaat. 'Hoe zou het er uit moeten zien, welke vragen zijn relevant, hoe bepaal je de doelgroep van het onderzoek,?' geeft Desloover aan als vragen die tijdens de pilot naar voren kwamen. Maar ook de verschil-

immers niet alle cliënten benaderen. Het aantal lopende zaken zit al snel tussen de twee- en drieduizend.' Een representatieve groep van tweehonderd cliënten kreeg de vragenlijst uiteindelijk toegestuurd.

Desloover heeft het onderzoek samen met een van de kantoorsecretaresses uitgevoerd. Zij heeft de resultaten ingevoerd en presenteerbaar gemaakt. 'Daar levert het SKiR overigens ook materiaal voor aan, zodat je de resultaten wat gemakkelijker kunt verwerken. Het is de bedoeling dat zowel positieve als negatieve ervaringen geventileerd worden door de cliënten. Daar kun je immers van leren. Je moet ook

jaar tijdens de kantooraudit van de Orde een folder van het SKiR in handen. Hij legde het in eerste instantie terzijde, maar dacht 'dat kan toch wel eens interessant zijn'. Hij nam later dan ook contact op met het SKiR. In mei heeft hij deelgenomen aan deel 1 van de cursus en in september volgt deel 2.

Van Gastel: 'De beroepsgroep van de advocatuur is te kenschetsen als behoudend. Zeker als het gaat over de tevredenheid van cliënten. Dat heeft onder andere te maken met de toch vaak eenmalige aard van contacten met cliënten. Maar de vraag hoe de cliënt je dienstverlening heeft ervaren, is zeker legitiem. Het antwoord geeft je zelf



ZAAK GEWONNEN, CLIËNT TEVREDEN?

ook houvast, want wat zijn je sterke en zwakke punten? Hoe kom je over? De relatie van een cliënt met de advocaat is een vertrouwensrelatie en die moet voor beide partijen geoptimaliseerd worden. Het cto is daarvoor een meetinstrument. En zeker, in het gros van de gevallen zal een winnende cliënt een tevreden cliënt zijn. Maar niet per definitie. Een winnende cliënt kan ontevreden zijn over deelaspecten van je dienstverlening.'

Van Gastel nuanceert dus de gedachte over de blijde winnende cliënt, maar geeft toe zelf eerder nooit zo stilgestaan te hebben bij de tevredenheid van zijn cliënten. 'Je hebt het dan meer over een wat abstractere notie ervan, zeker als je voldoende aanbod van cliënten hebt. Vaak ook nog eens op basis van recommandatie.'

Van Gastel heeft voor zijn eigen kantoor nu de vragen geformuleerd en is doende een begeleidende brief op te stellen. Eind deze maand moet het geheel aan de geselecteerde cliëntendoelgroep verzonden worden en vóór deel 2 van de cursus in september hoopt hij de resultaten beschikbaar te hebben. Het opstellen van het concept-verbeterplan zal hij dan samen met zijn secretaresse ter hand nemen. Dat is ook de reden waarom ze met hem aan de cursus deelgenomen heeft.

Tijdens de cursus worden een handleiding en een stappenplan uitgereikt. De handleiding is zeer uitgebreid en geeft in meer

algemene zin aan hoe je een cto opzet en uitvoert. Het stappenplan is wat concreter en geeft een duidelijk houvast, mede door de vele voorbeeldvragen. Los daarvan is materiaal via de SKiR-website verkrijgbaar. Met name de software om vragenlijsten te printen wordt door Van Gastel zeer gewaardeerd. Hij kan niet anders dan de conclusie trekken dat alles zeer gebruiksvriendelijk is en ook zeer goed op de advocatuur toegesneden.

Waarom besloot hij een cto uit te voeren? 'Als advocaat ben je ondernemer. In die zin moet je alles aangrijpen om je eigen bedrijfsorganisatie te verbeteren. Dat komt niet alleen de cliënt ten goede, maar ook jezelf. Een betere service leidt tot meer tevreden cliënten. Ook een constante stroom van cliënten is uiteraard van belang. Maar als een advocaat roept dat het *booming business* is en het niet wil doen, dan moet hij of zij het zeker niet doen. Mijn stelling is dat er altijd wel iets te verbeteren valt.'

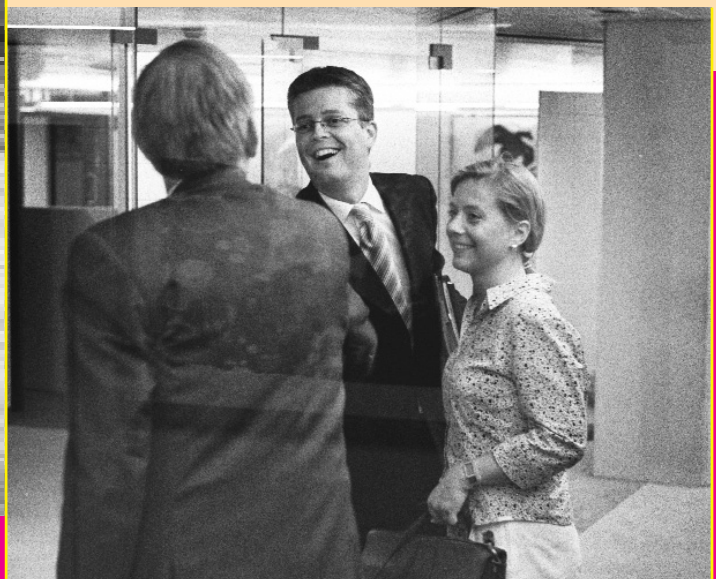
Qua tijdsbesteding valt het allemaal mee. 'De cursussen 1 en 2 samen kosten me een dag. Ik vind het belangrijk om de cursus te doen, het kan echter ook zonder. Maar alles staat of valt met de vraag wat je wilt meten en weten. Dat is het begin.'

(Ivo Thomassen, Algemeen Secretaris van de Raad voor het Vrije Beroep. Dit artikel is op persoonlijke titel geschreven)

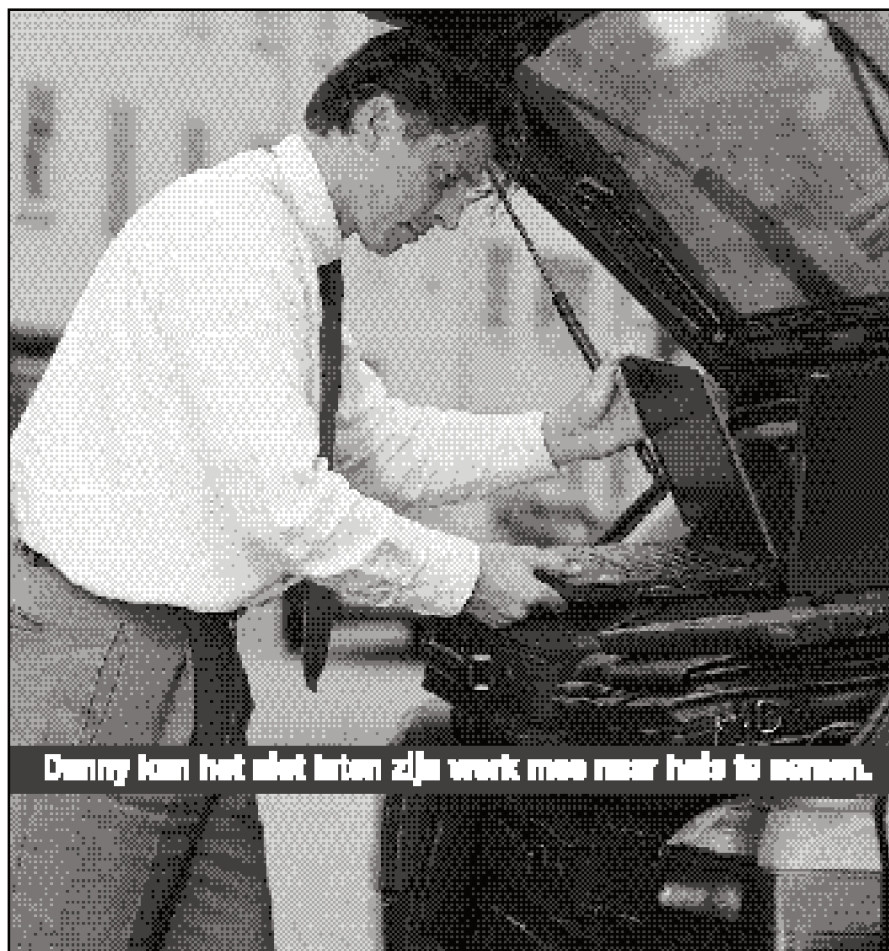
- 1 In een tussen de Raden van Rechtsbijstand, de NOvA en het Ministerie van Justitie overeengekomen convenant is vanaf 2004 een cto verplicht gesteld als onderdeel van een kantoor-audit. Een dergelijke audit moet gehouden worden om als advocaat in de gefinancierde rechtsbijstand werkzaam te mogen blijven.
- 2 A. Jorritsma (voormalig minister van Economische Zaken) gaf in 2002 al bij de evaluatie van de accountancywetgeving in een overleg met de beroepsgroep als denkwijze van het ministerie informeel aan: 'De notarissen waren als eerste aan de beurt. Nu jullie en straks de advocaten.'
- 3 Zie ook: Klanttevredenheid, de succesfactor voor elke organisatie, drs. J.-P. R. Thomassen/drs. E. in 't Veld/drs. H. H. Winthorst, 1994, Deventer, Kluwer Bedrijfswetenschappen.

Bij Advocatenblad nr. 13 was een folder van het SKiR gevoegd. Hierin treft u nadere informatie aan over de mogelijkheden en producten, de adresgegevens van het SKiR en cursusdata.

U kunt ook terecht op de website; www.skir.nl, waar onder meer een demonstratieversie van het cto te zien is.







Country kan het niet laten zijn werk mee naar huis te nemen.

Fraude. Het is overal. Neem ook Derry: Een uitbestedings-type. Commercieel in hart en nieren. Hoewel de kantoorwacht verantwoordelijk het vermoeden doet rijzen dat hij misschien wel iets af persoonlijk bezitken geweest is bij de verkoop van 'zijn' laptop.

Fraude? Schalke & Partners zoekt de online stem boven. Of helpt u het verstoren. Gevoelge zaken als verzoeken van in- of externe databank, oplichting, bedrijfsoplossing, productontwikkeling, bedrading, afpersing, dubieuze schade en onrechtmatig ziekteverzuim. Ook u kunt er zeker mee te maken krijgen. Maar ook voor screenings en security-audit is het goed het zaken voor het online te nemen. Schalke & Partners. discreet. Doortastend. Door de wet gevleid.

Schalke & Partners bv

kantoor voor fraudebestrijding en -preventie

NIET DE NEUS OP DE FEITEN

info@schalke.nl T 078 622 11 44 www.schalke.com

Wij leveren u medische argumenten

De afgelopen tien jaren werden de meest uiteenlopende problemen aan onze artsen voorgelegd. Een greep uit de dagelijkse praktijk:

De operatie van mijn cliënt liep slecht af. Was de behandeling zorgvuldig?

De erfenamen van mevrouw stellen dat zij na de brand langer bleef leven dan meneer. Is dat juist?

Is de lichamelijke schade van mijn cliënt juist getaxeerd en hoe waardeert ik zijn smart?

De verzekeringsmaatschappij stelt dat de betrokkene zelfmoord pleegde. Was het geen ongeval?

De werknemer van mijn cliënt beweert dat hij niet meer kan werken. Kan hij niet net zo veel als vroeger?

De verzekeringspolis schrijft arbitrage voor. Kunt u een arbiter leveren?

MEDISCH ADVIESBUREAU

BINS

dr. mr. J.W. Bins, arts RGA

Laan 20
2512 GN Den Haag
tel 070 345 98 08
fax 070 345 98 11
e-mail j.w.bins@wxs.nl
www.binsmedical.com

FIF 33

RECHERCHE- EN INFORMATIEBUREAU

Voor bedrijven, particulieren en advocatuur



- Onrechtmatig ziekteverzuim
- Alimentatiezaken
- Controle werkzaamheden
- Handelsinformatie
- Fraude / Bedrijfsdiefstal
- Privé-onderzoeken

010 - 477 33 22 www.fif33.nl

Goedgekeurd door Min. van Justitie POB 238
Heemraadssingel 186 • 3021 DM Rotterdam
fax: 010 477 08 30 • e-mail: info@fif33.nl



Een goede balans tussen werk en privé op een kleiner kantoor waar een landelijke "grote kantoren-praktijk" gevoerd wordt?

Meer weten? Bel mr. Maggy Buschgens

VOXIUS

VOOR JURISTEN
WA ST EN INTERIM



WWW.VOXIUS.NL

TEL 010 - 240 06 05

Teveel standaardoplossingen

De taal van een ondernemer en die van een advocaat sluiten volgens Rita ter Steeg, jurist bij VNO*NCW, niet goed bij elkaar aan. 'Advocaten kunnen zich maar slecht inleven in de wereld van de ondernemer, omdat ze een heel specifieke manier hebben om vragen te stellen. Ze vragen bij ondernemers vaak niet echt door naar de achterliggende problemen. Ze komen te veel met standaardoplossingen,' zegt Ter Steeg.

Als gevolg hiervan denkt VNO*NCW dat het imago van de advocaat onder ondernemers niet erg positief is. 'Ondernemers associëren advocaten meestal met problemen, niet met de preventie van problemen.' Ook de kosten van advocaten liggen niet erg goed bij ondernemers. Volgens Ter Steeg vinden ondernemers advocaten duurder dan andere vergelijkbare dienstverleners. 'Dit komt ook omdat advocatenkosten vaak niet als productief geld worden gezien. Bij een ontslagprocedure kost het alleen maar geld om iemand af te laten vloeien. Bij een belastingadviseur zie je meteen wat je ermee wint,' zegt Ter Steeg. Ook gaat het juridisch denken vaak niet goed samen met de manier van denken van ondernemers. 'Juristen proberen zich altijd voor te stellen wat er mis zou kunnen gaan. Dat willen ondernemers niet altijd horen.

Ondernemers zijn van nature optimistische mensen die niet willen uitgaan van een foute afloop. Juridisch denken leeft niet erg sterk bij ondernemers.'

Hoe moeten advocaten zich dan opstellen? Zij moeten volgens Ter Steeg duidelijker

'Advocaten kunnen zich maar slecht inleven in de wereld van de ondernemer, omdat ze een heel specifieke manier hebben om vragen te stellen'

laten zien welke voordelen het heeft om regelmatig met een advocaat te werken. 'Als beroepsgroep moeten ze beter tonen waar zij een ondernemer mee van dienst kunnen zijn. Advocaten moeten ook beter hun best doen om zich in te leven in een ondernemer, die de hele dag bezig is met zakendoen.'

Er is nog een wereld te winnen volgens Ter Steeg, althans voor advocatenkantoren die die richting uit zou-

den willen. Het zou goed zijn als daarbij iets aan de tarieven wordt gedaan.

Ook is het aan te bevelen dat er vanuit de beroepsgroep als geheel iets wordt gedaan aan de toegankelijkheid van de advocaat. Ze geeft het voorbeeld van notarissen die de laatste jaren veel dienstverlenender zijn geworden en nu bijvoorbeeld de 'notaristelefoon' hebben ingesteld. 'Het zou een goede zaak zijn als ook advocaten zo iets zouden doen.'

(E. Cohen, journalist)



TJA, ALS U ME NIET

Advocaat X heeft de deadline niet goed bewaakt en heeft geen tijd meer gehad om de concept-conclusie van dupliek naar de cliënt te sturen. 'Goedemiddag meneer Y... Ja, u heeft al eerder gebeld...Ik weet het, ik ben er niet aan toegekomen, maar de conclusie is wel op tijd bij de rechtbank... Nee, ik heb ons eerdere gesprek op papier gezet, het geeft niet dat u er niet meer naar heeft kunnen kijken... Nee, ik denk daar anders over. Nou dat spijt me, maar er is niets meer aan te doen...Ja, ik begrijp dat het niet volgens de afspraak was maar ik ben te druk geweest. Ik heb meer zaken aan mijn hoofd ... Vertrouwt u er nu maar op dat het allemaal goed komt... Tja, als u me niet vertrouwt kan ik niet werken...'

Vraagt u zich af hoe u klachten van cliënten effectief kunt oplossen? Hoe u de vuile was binnen kunt houden én cliënten aan het kantoor kunt blijven binden? Heeft u ook te maken met het dilemma van verschil in perceptie tussen de cliënt en uzelf? Dan

De perceptie dat veel klagers querulanten zijn, verdient bijstelling

roept dit artikel wellicht herkenning op. In theorie is het erg helder: om cliënten tevreden te stellen, moet je hun wensen en behoeftes afstemmen en hieraan tegemoetkomen. In de praktijk lukt het echter niet altijd om deze helderheid ook te bieden. Door drukke werkzaamheden – met soms spoedeisende zaken tussendoor – komt het voor dat niet alle cliënten tevreden zijn over de dienstverlening. Het bovenstaand telefoongesprek zou dan ook op veel advocatenkantoren hebben kunnen plaatsvinden. Dat telefoongesprek loopt volledig uit de hand. De advocaat had vóór het telefoongesprek het onprettige gevoel dat hij zijn client iets uit te leggen had. Iets wat hij liever niet deed. Na het telefoongesprek waren de gemoederen echter zo hoog opgelopen dat de relatie vrijwel onherstelbaar

Niet doen bij klachten:

- defensief reageren
- schuld aan cliënt geven
- welles - nietes discussie voeren
- kantoorgenoten de schuld geven
- cliënt ontwijken

was beschadigd. Was de client eerst alleen gepikeerd over het feit dat hij niets hoorde terwijl dit wél was afgesproken, ná het telefoongesprek was hij er van overtuigd dat zo'n arrogant persoon hem nooit goed in rechte zou kunnen vertegenwoordigen.

De reactie van de advocaat zoals in het voorbeeld is wel begrijpelijk. Niemand vindt het immers prettig om de confrontatie aan te gaan met iemand die niet tevreden is. Niemand vindt het aangenaam om fouten toe te moeten geven. Het is echter in zakelijk opzicht op zijn zachtst gezegd niet handig. De onvrede heeft zich immers na het gesprek echt 'genesteld' bij de client. Het kost een hoop tijd en moeite om dit weer recht te buigen, als het al lukt. Er bestaat het risico van een klacht bij de deken of bij de Geschillencommissie Advocatuur, en mogelijk zelfs een schadeclaim.

ORZAKEN VAN KLACHTEN

Veel onvrede ontstaat bij het (gebrek aan) nakomen van afspraken en bij de communicatie. In de praktijk blijkt dat advocaten het haarfijn aanvoelen als de relatie met de client niet 'lekker' loopt. Dit is vaak een voorbode van ontevredenheid. Klachten komen niet uit de lucht vallen. Het is het best op te lossen door het direct bespreekbaar te maken met de client. Letterlijk op te merken dat u aanvoelt dat de relatie niet soepel loopt en te vragen waaraan het ligt volgens de client. Op deze manier voor-

komt u onvrede en klachten. De client zal in dit stadium zijn irritatie meestal niet 'vanzelf' uiten, immers, de advocaat dient zijn belang.

De wijze waarop advocaten omgaan met een stroeve relatie, onvrede of klachten is niet altijd effectief. Op cliënten komt dit gedrag vaak over als laks, traag of arrogant, zoals in het voorbeeld.¹

OPLOSSEN BIJ DE BRON

Soms zijn klachten minder duidelijk dan in het voorbeeld terug te brengen tot een handelen of nalaten van de advocaat. Vaak is er sprake van misverstanden die zich opstapelen, waardoor de client gaat twijfelen aan de professionaliteit van zijn advocaat. Ook hier dient de klacht zoveel mogelijk 'bij de bron' opgelost te worden, dat wil zeggen, op kantoor. Als de relatie met de betreffende advocaat dermate onder spanning is komen te staan, dan is het verstandig om iemand anders binnen het kantoor het goede gesprek te laten voeren.

Een zakelijke benadering van klachten is gebaseerd op het motto: 'er samen uitkomen'. Samen komen tot een oplossing waarbij de client het gevoel heeft dat er naar hem is geluisterd en dat hij serieus genomen is. Een oplossing waar beide partijen zich in kunnen vinden.

Voordelen van klachtenmanagement:

'er samen uitkomen'

- behoud van cliënt
- tijdsbesparing
- voorkomen van frustratie en negatieve energie
- informatie om werkwijze of kantoororganisatie te verbeteren
- voorkomen van schadeclaim
- geen negatieve reclame

Op het moment dat de client zijn klacht buiten het kantoor neerlegt is er al een stap verloren. Het probleem wordt dan (verder) gepolariseerd. Beide partijen zijn in deze situatie al meer gericht op het eigen gelijk

VERTROUWT...

Juridische dienstverlening is people's business: onvrede en klachten horen daarbij

en minder op het er samen uitkomen. Dit is schadelijk voor de relatie en voor de zakelijke belangen van het kantoor.

Uit onderzoek blijkt dat een ontevreden cliënt deze onvrede gemiddeld negentien keer uit, in zijn omgeving.² Ziet u het al voor zich, uw dienstverlening als onderwerp van gesprek bij de raad van bestuur van uw cliënt, de ondernemingsvereniging, de plaatselijke Rotary of bij de bakker? Uit ditzelfde onderzoek blijkt dat mensen wiens klacht serieus wordt genomen, de loyaalste klanten worden. Een tevreden iemand uit dit gemiddeld negen keer in zijn omgeving.

Als er over klachtenmanagement wordt gesproken horen wij vaak dat tegen querulanten geen kruid gewassen is. Dat is ook zo. Dit artikel gaat echter niet over querulanten; mensen die stelselmatig klagen. Daar zijn er namelijk maar weinig van. Het

Op het moment dat de cliënt zijn klacht buiten het kantoor neerlegt is er al een stap verloren

blijkt dat slechts 2% van de klagers meer dan twee keer klaagt.³ De perceptie dat veel klagers querulanten zijn, verdient dan ook bijstelling.

GOED KLACHTENMANAGEMENT

Het kantoor uit het voorbeeld had de Richtlijn Klachten- en Geschillenregeling Advocatuur van de Orde op het kantoor geïmplementeerd en er was een klachtenfunctionaris aangewezen. Iemand die het goede gesprek kon voeren toen de advocaat er zelf met zijn cliënt niet meer uitkwam. Dit gesprek verliep als volgt:

'Meneer Y, u spreekt met de heer X, een kantoorgenoot van de heer Y, uw advocaat. Ik heb begrepen dat uw laatste contact niet volgens uw verwachting is verlopen... Als ik u zo hoor, dan zijn er afspraken niet nagekomen. Juist... ik begrijp dat u teleurgesteld bent...Ja, dat kan ik me voorstellen... Onze welgemeende excuses... Is er iets wat we hieraan alsnog kunnen doen?... Nee, ik begrijp dat u graag inzicht had willen hebben in de concept-conclusie van dupliek, dat het ook was afgesproken.

Stelt u het op prijs dat we alsnog toelichten waarom de conclusie op deze wijze is opgesteld, zodat u in ieder geval inzicht krijgt in onze werkwijze? Misschien geeft u dit weer een beetje vertrouwen? ...Uiteraard op onze kosten. Ik zal zelf ook bij het

gesprek aanwezig zijn. Ik heb het stuk gelezen en inhoudelijk zit het goed in elkaar. Stelt u er prijs op als uw advocaat erbij aanwezig is?... Schikt u a.s. vrijdag om 14.00 uur?... Tot dan.'

Die vrijdag doet de cliënt zijn verhaal, zijn advocaat licht zijn werkwijze toe en belooft beterschap in de toekomst. De klachtenfunctionaris van het kantoor was ook aanwezig. De cliënt toont begrip en gaat tevreden naar huis.

In dit voorbeeld krijgt de cliënt alle ruimte voor zijn verhaal en wordt er van beide kanten begripvol gereageerd. Een goed gesprek voeren en meebewegen met de cliënt is niet hetzelfde als op de knieën gaan of schuld bekennen. Als mensen echter het gevoel hebben dat naar hen wordt geluisterd dan zijn ze in een later stadium best bereid om de zaak ook eens van de andere kant te bekijken. Als ze niet serieus worden genomen zullen ze dit stadium echter nooit bereiken.

PEOPLE'S BUSINESS

Juridische dienstverlening is *people's business*. Onvrede en klachten horen daarbij. Het komt nu eenmaal voor dat mensen fouten maken of elkaar verkeerd begrijpen. Hoe beter men dit als kantoor accepteert, hoe gemakkelijker het wordt om klachten serieus te nemen. Een professionele klachtenbehandeling is erop gericht om te komen tot een snelle en praktische oplossing en om de relatie met de cliënt te bestendigen. ■

(E. Nijhuis, consultant Nijhuis & Wibbelink, docent cursus klachten van de Nederlandse Orde van Advocaten)

- 1 Uit de geregistreerde klachten van kantoren die aan de pilot 'klachten- en geschillenregeling advocatuur' hebben deelgenomen blijkt dat 22% gaat over traagheid en laksheid van de advocaat, 14% over onvoldoende of onjuiste informatieverstrekking, 18% over declaratieperikelen en 8% over onbereikbaarheid en niet-beantwoorden van brieven.
- 2 Management Services Marketing, J.E.G. Bateson The Dryden Press 1995 p. 492
- 3 Klachten op Orde, Kluwer 1997

Op donderdag 13 november geeft Nijhuis & Wibbelink een cursus klachtenbehandeling op het advocatenkantoor. De cursus wordt gehouden in Utrecht, de locatie is nog onbekend. Meer informatie: 033 - 4655525.





Méér drempelverlagende marketing

Op het eerste gezicht heeft het Nederlandse midden- en kleinbedrijf een positief beeld over haar relatie met de advocatuur, zo blijkt uit een recent rapport. Althans, het rapportcijfer dat de advocatuur (7,5) van haar mkb-klienten krijgt, oogt zeker positief.

Bij een nauwkeuriger blik onthult het rapport echter dat op zakelijk terrein het nodige mis is. Zo wordt de prijs-kwaliteit verhouding van geleverde diensten al jaren beoordeeld als slechter dan verwacht. Het vak advocatuur wordt bovendien negatief beoordeeld vanwege tijdschrijven.

‘Het mkb maakt niet goed gebruik van de advocatuur,’ zegt Marcel Braakman, hoofd

blijft dat er te weinig aan drempelverlagende marketing wordt gedaan. ‘Ze moeten veel meer de boer op, en laten zien wat ze allemaal kunnen doen’, zegt Braakman. Notarissen laten volgens hem in de afgelopen jaren beter zien waar ze voor staan. ‘Kijk naar alle folders over het nieuwe erfrecht die notarissen hebben rondgestuurd. Daarmee laat je aan je cliënten zien dat je

‘Ik zie notarissen en belastingadviseurs veel vaker als spreker bij lokale ondernemersverenigingen of jaarvergaderingen’

verenigingszaken van MKB-Nederland. ‘Het heeft iets te maken met een te hoge drempel richting advocatuur.’ MKB-Nederland zou graag die drempel zien verdwijnen. ‘Ondernemers associëren advocaten met problemen. Die haal je binnen op het moment dat er een dagvaarding binnenkomt. We willen juist dat onze leden op tijd juridisch advies krijgen, zodat ze problemen kunnen voorkómen. De kruik gaat te water tot hij barst. Een heleboel ellende komt voort uit zaken die van tevoren niet goed geregeld zijn.’

Volgens Braakman weten de meeste kleinere ondernemers maar weinig van mededingingswetgeving of het opstellen van een goed contract. ‘Voor een installatiebedrijf met 25 werknemers past het best om een vaste relatie te hebben met een advocaat. Het staat professioneler en je vermijdt een hoop gezeur.’

MKB-Nederland heeft een eigen juridische afdeling. Hier komen meestal de eerste juridische vragen (veelal over aannemen en ontslag, onroerend goed en contracten) binnen. Als het te ingewikkeld wordt, verwijzen ze door aan het Lawyers Plus netwerk. ‘Maar we zeggen ook: vraag eens bij een collega-ondernemer in Bolsward,’ zegt Braakman.

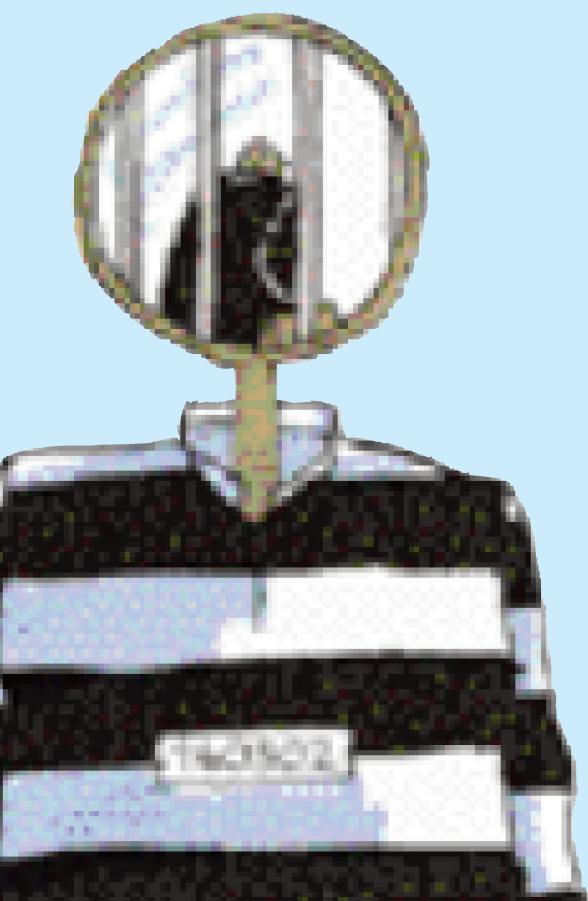
MKB-Nederland vindt dat advocaten heel goed bezig zijn met de kwaliteit van hun dienstverlening en met bijscholing. Punt

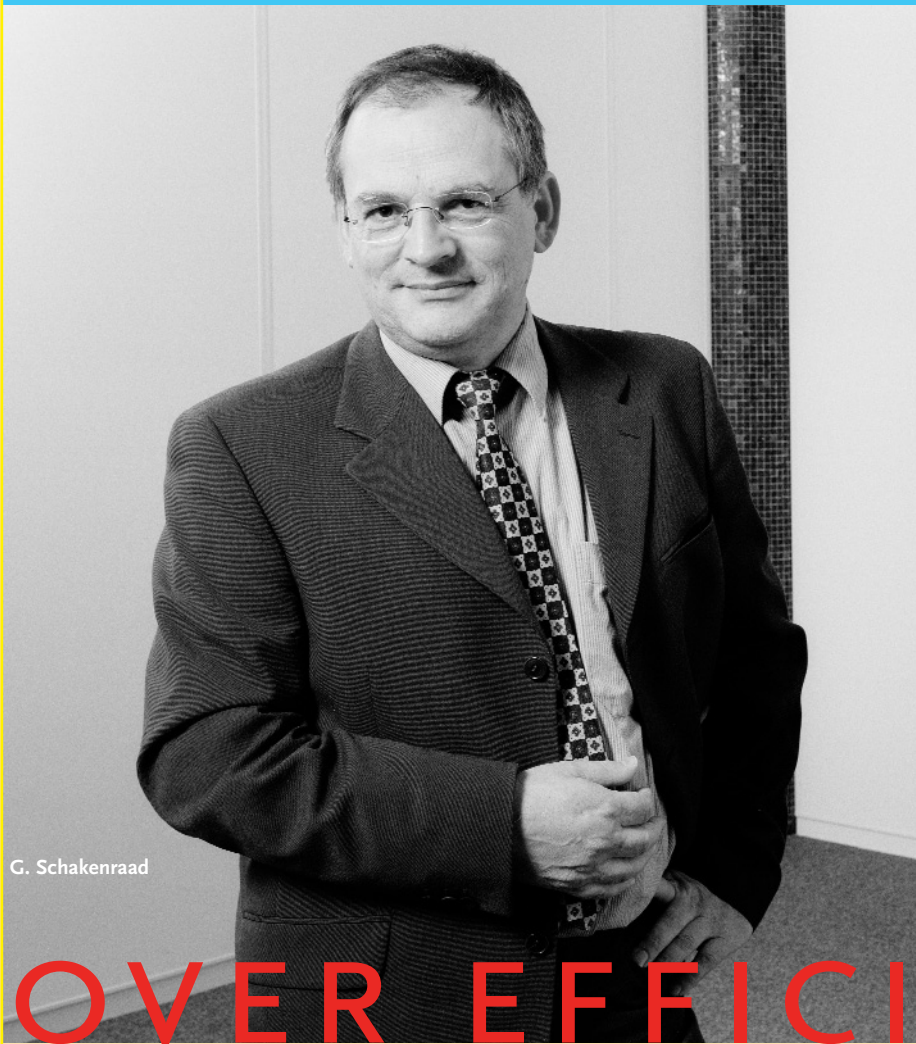
preventief bezig bent,’ zegt Braakman. Hij merkt op dat hij notarissen en belastingadviseurs ook veel vaker aantreft als spreker bij lokale ondernemersverenigingen of jaarvergaderingen.

Concluderend denk MKB-Nederland dat de advocatuur gevangen zit in een soort van ‘image trap’, een punt dat vorig jaar tijdens de jaarvergadering ook werd aangekaart door de inmiddels vertrokken voorzitter J. de Boer. Een imago van kwaliteit en deskundigheid is anno 2003 niet meer helemaal voldoende om je te verkopen in ondernemersland. Een goede ondernemer benadrukt niet alleen dat hij een uitstekend product levert, doch is tevens marktgericht en maakt duidelijk dat kwaliteit een prijs heeft. ‘Waarom betaalt u een garage rekening zonder discussie, maar klaagt u over een declaratie van een advocaat? Zolang een advocaat zich niet ontdoet van het beeld dat hij vooral vakmatig kwaliteit wil leveren en niet commercieel wil zijn, vraagt een advocaat om discussies met zijn klanten,’ stelt Braakman.

Volgens Braakman is er voor de advocatuur veel te winnen in het midden- en kleinbedrijf. ‘Alleen de 5000 grotere ondernemingen hebben misschien een vaste relatie met een advocaat. Maar de 500.000 kleine ondernemers in Nederland helemaal niet.’ ■

(E. Cohen, journalist)





G. Schakenraad

OVER EFFICIENCY, KLANTPERCEPTIE ÉN TOETSING

Ambt van Hoge Heren, afstandelijk en zelfs arrogant. De advocatuur is het contact met de cliëntèle kwijt, beweert een aantal geïnterviewden in deze special. Hoe te reageren op deze kritiek? Portefeuillehouder rechtspraktijk G. Schakenraad van de Orde zoekt het antwoord in kwaliteit. Niet eens zozeer juridische kwaliteit, die wordt zondermeer aanwezig verondersteld, maar administratief-organisatorische en communicatieve kwaliteit.

Bij het onderwerp 'De cliënt en kwaliteitsbeleid' denk ik aan de tekening op de omslag van het jubileumnummer van het Advocatenblad bij het 25-jarig bestaan van de Orde.¹ De tekening toont een advocaat die, nauwlettend de kassa bewakend, vindt dat hij van klassieke schoonheid getuigt als hij zijn advocatenrol (beperkt tot specifieke juridische kennis) goed verkoopt.

In meer algemene zin heeft de advocaat last van tunnelvisie. Hij beoordeelt zijn dienst vanuit een nogal eenzijdige blik als advo-

caat, die hoge eisen stelt aan de kennis waarmee zijn juridische product tot stand komt. Hopelijk zal hij dan in elk geval ook nog de beroepsvaardigheden daarbij betrekken, en houdt hij zich aan de gedragsregels. Maar daarmee is de kous vaak af. Andere vitale fases zoals die van de opdrachtverlening, de interne kantoorprocessen van administratief-organisatorische aard, een praktijkplan, collegiale toetsing en allerlei andere aspecten van kantoorvoering vallen daarmee buiten boord. Ze zijn vaak onbekend, en dus onbemind. Dat geldt niet alleen voor de kantoorvoering, maar ook voor zogeheten outputmeting ten aanzien van klanttevredenheid (waarbij de communicatieve vaardigheden van de advocaat een grote rol spelen, meer daarover later), klachtenmanagement, externe kantoor- en praktijkvoeringstoetsing (auditing).

De zojuist genoemde aspecten kunnen gelezen worden in de volgende definitie van kwaliteitsbeleid: 'Het voldoen aan de

gerechtvaardigde verwachtingen van de cliënt (waaronder de prijs en de kwaliteit van de dienstverlening) én het voldoen aan criteria voor voldoende vakinhoudelijke bekwaamheid, te toetsen door collega's alsook door partners in de keten.' Twee duidelijke onderdelen dus, te weten de efficiency (dus: de prijs-kwaliteitverhouding) en klantperceptie enerzijds én toetsing zowel binnen als buiten de beroepsgroep anderzijds.

SPIEGELONDERZOEK

Recent onderzoek van Intomart² levert op dat laatste punt aardige inzichten. In het onderzoek gaven circa 950 cliënten³ hun mening over het belang van verschillende aspecten van dienstverlening: tijdig terugbellen, duidelijke rekeningen, snelle schriftelijke correspondentie enzovoort. Daarnaast werd zo'n 30-tal advocaten bena-

Het is allemaal niet zo moeilijk, mits de advocaat bereid is vanuit de klant te denken

derd met de parallelle vraag wat zij dachten dat hun cliënten belangrijk zouden vinden. Slechts op een aantal punten zijn de belangen goed ingeschat. In verreweg de meeste gevallen zit er een behoorlijke discrepantie tussen de verwachtingen van de cliënt enerzijds, en de inschatting van die verwachtingen door de advocaat anderzijds (zie tabel).

Het onderzoek is gedaan onder particulieren. Zie hier het belang van de 'communicatieve kwaliteit' van de advocaat: de particuliere cliënt is niet alleen geïnteresseerd in de zakelijke aspecten van zijn zaak, hij verlangt van zijn advocaat ook een luisterend en meelevend oor. Voor bedrijven gelden veelal andere criteria, die meer onder relatiebeheer vallen.

Maar waar zit de particuliere cliënt eigenlijk? Ik bedoel, op welk kantoor type en in welk soort zaken wordt hij bediend?

BEELD en TEGENBEELD van de advocatuur



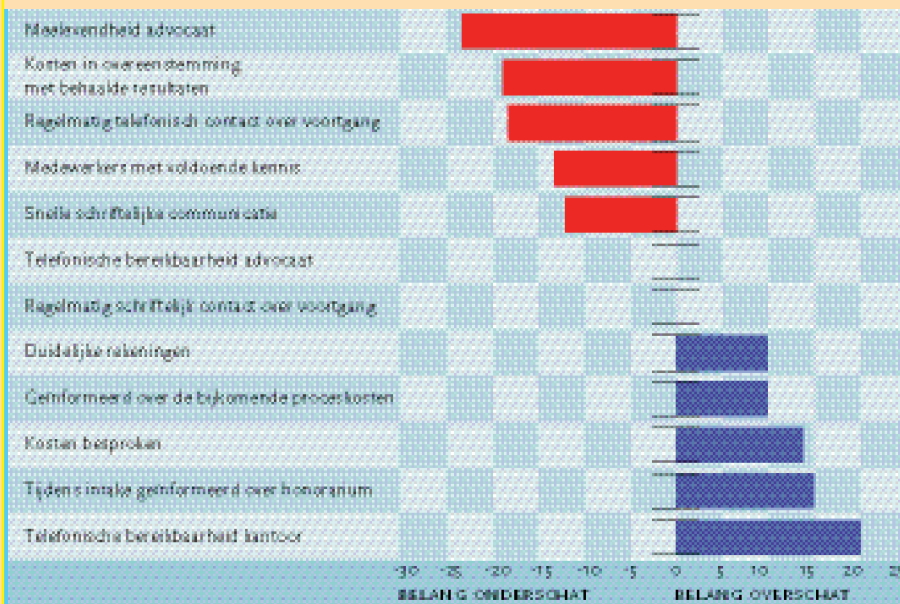
JUBILEUMNUMMER ADVOCATENBLAD

gaans bij kantoren met twee tot twintig advocaten geholpen wordt. Dat is het type kantoor waar al wel eisen aan organisatie gesteld worden, maar waar vaak tijd en middelen ontbreken om aan structureel management te doen. Verdere schaalvergroting zou daarbij kunnen helpen, maar dat leidt doorgaans weer tot een voor de

De conclusie is dat de particuliere cliënt, in elk geval de toegevoegde cliënt, door-



HET BELANG VAN EFFICIENCY, KLANTPERCEPTIE ÉN TOETSING



De Nederlandse balie in cijfers per 31-12-2002

Advocaten per kantoor	1	2	3-5	6-20	21-60	60
Totaal kantoren	1390	300	800	388	54	19
Totaal advocaten	1390	600	2430	3711	1716	2240

particulier te hoog kostenniveau. Bovendien neemt in dat geval doorgaans ook de bereidheid af om aan het stelsel van gefinancierde rechtshulp deel te nemen.

TOETSING EN TRANSPARANTIE

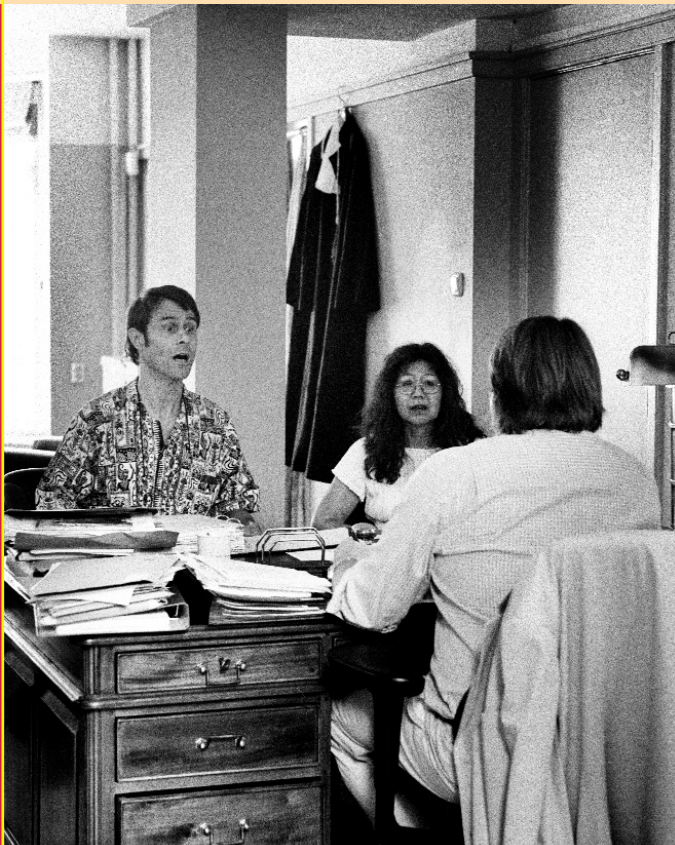
Eenzijds wordt de kwaliteit gewaarborgd door de verplichtingen verbonden aan de status van advocaat. Denk daarbij vooral aan de klassieke invulling van kwaliteit: kennis (beroepsopleiding, permanente opleiding) en integriteit (verordeningen en gedragsregels). Anderzijds zijn er de faciliterende en vrijwillige instrumenten, zoals de deelname aan de

Klachten- en Geschillencommissie (of ten minste het hebben van een klachtenfunctionaris op vrijwillige basis), de kwaliteitsstandaard 2004, praktijkplan Advocatuur, praktijkplan Kleine Kantoren en de Quickscan. Voor de cliënt zijn meer waarneembaar, collegiale toetsing, consultatie, klachtenmanagement en klanttevredenheidsmetingen met daaraan gekoppeld verbeterplannen.

Hierbij moet het zogenoemde convenant 2002 worden genoemd dat de Raden voor Rechtsbijstand, Justitie en de Orde hebben gesloten ingevolge welke:

- in 2004 een systeem van klanttevredenheidsmeting moet draaien op een door kantoor zelf in te vullen wijze;
- in 2006 een systeem van collegiale toetsing, collegiale consultatie of intervisie moet zijn ingevoerd.

Mijns inziens zal er in de nabije toekomst gekozen moeten worden voor een systeem waarbij deze kwaliteitseisen aan alle particulieren ten goede komen, en niet slechts aan degenen die in aanmerking komen voor gefinancierde rechtsbijstand. Wel zullen accentverschillen aanwezig mogen zijn bij meer specifieke cliëntgroepen zoals Bopz, (gedetineerden) strafrecht en asielrecht. Reden voor uitzondering van deze groepen is er echter niet. Vervolgens zullen we deze inspanning ook moeten afficheren. Niet alleen met folders en dergelijke, maar ook op de websites. Wie weet volgt er nog eens een consumententest van de Consumentenbond of van verwijzende instanties.



PRIORITEITEN

Is dit kwaliteitsdenken te wollig en te abstract? En kost het niet te veel tijd? Tijd en geld zijn mijns inziens simpelweg terug te brengen tot het stellen van prioriteiten. Vervolgens spelen een rol de eigen behoefte tot het leveren van een hoog kwalitatieve dienst (in ruime zin bedoel ik dan) én de concurrentiepositie. Naast een verplicht minimumniveau, de standaard, is er mijns inziens plaats voor een hoger niveau. Daarbij kan men denken aan het verstrekken van licenties of een vorm van certificering.

Wat concreter: op mijn kantoor worden telefonisch gemaakte afspraken meteen door de receptie bevestigd, van een routebeschrijving voorzien en met aantekening of het eventueel een togagesprek betreft. In het jargon heet dat 'de organisatie van het primaire proces', te weten de opdrachtfase. De cliënt vindt dat vertrouwen en kwaliteit uitstralen. Het voorkomt ook onnodige onduidelijkheden en irritaties. Het is een kleine moeite en een prima eerste indruk. Vervolgens wordt bij de definitieve opdrachtverlening altijd een schriftelijke overeenkomst van opdracht ter ondertekening aan de cliënt voorgelegd.

Verdeling van de werkzaamheden per type cliënt (in procenten), naar grootteklasse kantoor bron: EIM 2001

	1	2-5	6-20	21-60	60	Totaal
Particulieren zonder toevoeging	31	28	27	20	7	18
Particulieren met toevoeging	18	25	16	7	1	9
Grootbedrijf	12	11	13	32	55	34
MKB (tot 100 medewerkers)	28	31	36	32	23	29
Not-for-profit, stichtingen	8	4	5	5	4	5
Overheid	2	1	3	4	9	5
totaal	100	100	100	100	100	100

Ontwikkelingen gefin. Rechtsbijstand, bron: Verwey-Jonker instituut

	1997/1998	2002
Actieve rechtsbijstandsverleners	6500	6300
Gem. aantal ervaringsjaren per actieve rechtsbijstandsverleners	9	11
Aantal rechtsbijstandsverleners dat jaarlijks stopt	618	892
Aantal nieuwkomers	937	536
Gem aantal toevoegingen per rechtsbijstandsverleners	44	52

Veel advocaten vinden dat onzin, maar onze cliënten blijken daar anders over te denken. Ze vinden het raar dat ze voor het leggen van een tapijt wel moeten tekenen, maar voor een moeilijk proces van juridi-

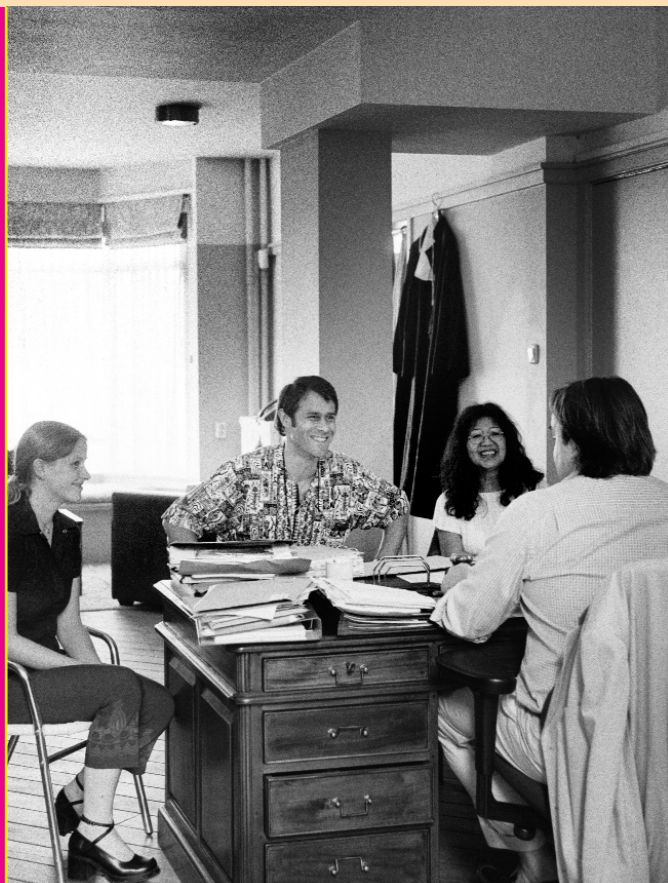
de precieze opdracht inhoudt. Dit is feitelijk verwachtingenmanagement, de cliënt heeft een bepaalde perceptie en het is je plicht hem goed te informeren. Ook moet je melden hoe het kantoor klachtensysteem

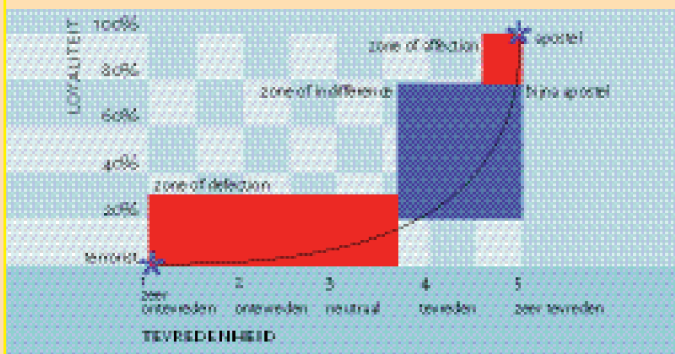
Clënten vinden het raar dat ze voor het leggen van een tapijt wél moeten tekenen, maar voor een moeilijk proces van juridische dienstverlening niet

sche dienstverlening niet. Je moet de cliënt daarbij natuurlijk voorhouden hoe je prijsstelling is, een raming van de kosten geven (griffierecht, verschotten, kostenveroordeling en dergelijke¹) en wat

werkt, en of het kantoor deelneemt aan de Geschillencommissie Advocatuur².

Als de kantoorprocessen goed zijn geregeld zoals in deze voorbeelden, dan kan er een betere prijs-kwaliteitverhouding worden geleverd. De advocaat kan vervolgens simpelweg ook aan de klant vragen wat hij ervan vond. Daar kan hij zijn voordeel mee doen. Het versterkt ook de concurrentiepositie. Dat is evident. Wat vaak vergeten wordt is echter de gratis acquisitie (de





Naast een verplicht minimumniveau, de standaard, is er mijns inziens plaats voor hoger niveau

apostel) of de negatieve mond-tot-mondreclame (de terrorist), zie de bovenstaande tabel. Het is allemaal niet zo moeilijk, mits de advocaat bereid is vanuit de klant te denken.

Tot slot verwijs ik graag naar een oud, maar nog altijd actueel citaat in 'Van Amice tot Marketeer, Advocatendossier nr. 8 pagina 12': 'Grote kantoren dienen zich bewust te zijn dat hun grootste gevaar schuilt in het ontbreken van een persoonlijke band met de cliënt. Kleine kantoren dienen die ver-

worvenheid te koesteren als een groot kleinood. Marketing hierop is geen theoretische activiteit, maar een mentaliteit: de relatie met de cliënt is de alpha en de omega. Deze mentaliteit, deze instelling dient te worden uitgedragen van receptioniste tot voorzitter van de maatschap. Dus niet: zoveel mogelijk declarabele uren tegen een zo laag mogelijke overhead, maar tegemoetkomen aan de wensen van de cliënt naar eigenheid, uniekheid en zekerheid.' ■

(G. Schakenraad, portefeuillehouder rechtspraktijk)

- 1 Omslag 'Beeld en Tegenbeeld van de advocatuur', jubileumnummer Advocatenblad, jaargang 57 1977, Mr. P. Boeles.
- 2 Bureau Intomart, onderzoek 2003 bij negen kantoren verenigd in de Stichting Viadictie.
- 3 4500 cliënten in lopende zaken dan wel zaken niet ouder dan een jaar werden aangeschreven.





‘Klagen is weergevoelig’

Meelijwekkende figuren die diep in de juridische problemen zijn geraakt, en die vervolgens ook nog eens door hun advocaat in de steek worden gelaten. Maar ook meneer X die regelmatig langskomt omdat hij zich als advocaat wil laten beëdigen. Nee, hij heeft geen rechten gestudeerd, een kniesoor die daarop let. Of een keurige meneer, strak in pak, die ineens griezelig hard begint te grienen. Op het Amsterdamse dekenspreekuur, waar we in tegenstelling tot Den Haag niet bij mogen zitten, komt van alles langs, zoveel is duidelijk.

‘Anderen hebben de stellige overtuiging: ik wil niet dat een ander dit overkomt’

Het spreekuur wordt gedaan door plaatsvervangend dekens mr. M.F. Passier, mr. J.M.C. ten Hoope en mr. L.N. Smallegange. Anders dan in Den Haag hoeft er in Amsterdam geen afspraak te worden gemaakt. Klagers kunnen elke donderdagmiddag langskomen in het gerechtsgebouw aan de Parnassusweg. Er komt inderdaad van alles voorbij, van serieus tot regelrecht psychotisch. De alarmknop zou daarom eigenlijk wel moeten werken. Gelukkig biedt de notulist enig gevoel van veiligheid. Gemiddeld bezoeken twee tot drie klagers het spreekuur, mede afhankelijk van het weer. ‘Bij mooi weer komen er minder, bij

volle maan meer. Klagen is zeer weergevoelig,’ zegt Ten Hoope. Het gemiddelde zegt ook niet alles. De eerste keer dat Passier het spreekuur liep, kwamen er maar liefst negen klagers opdagen.

De drie plaatsvervangend dekens laten er geen misverstand over bestaan: er komen veel klagers die eigenlijk niet op het spreekuur thuishoren. Mensen met grote psychische of sociale problemen, die vaak door andere instanties, die het ook niet meer weten, naar het dekenspreekuur worden verwezen. Het spreekuur als afvoerputje van grootstedelijke problematiek. ‘We krijgen mensen die stemmen horen, of die verhalen vertellen waar geen touw aan vast te knopen valt. Of nog erger: de geniale gek. Op het oog zeer slimme mensen die alles minutieus uitzoeken, vaak omdat ze hun verlies niet kunnen accepteren. Je staat met zulke cliënten voor een lastige keuze: afkappen of een luisterend oor bieden. Het komt er uiteindelijk vaak op neer dat wij de advocaat in die gevallen een beetje in bescherming nemen. Ik heb één keer tegen iemand gezegd: u kunt beter naar de psychiater gaan. Dat liep volledig uit de hand,’ aldus Smallegange.

BEMIDDELING

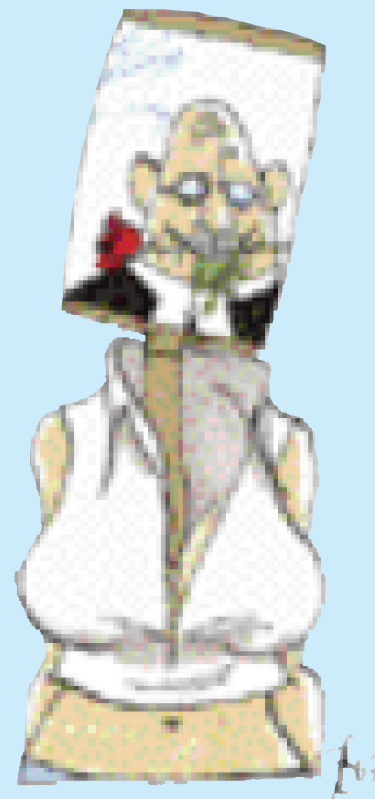
Uiteraard komen er ook mensen met reële klachten. Klachten over declaraties, advocaten die termijnen uit het oog hebben verloren, enzovoort. In veel gevallen wordt er bemiddeld. ‘Dan bellen we de advocaat over bijvoorbeeld de declaratie. Het komt best

vaak voor dat er dan wat van de rekening af gaat. In een enkel geval ziet de advocaat zelfs helemaal af van de declaratie,’ vertelt Ten Hoope.

Die toegeeflijkheid gaat doorgaans het raam uit als het een klacht van een advocaat tegen een advocaat betreft, is de ervaring van de drie. ‘Dat zijn heel lastige zaken. Soms gaat het er vreselijk kinderachtig aan toe. Dan regent het over en weer klachten. Geen land meer mee te bezeilen,’ stelt Passier. Een bemiddelingspoging op het kantoor van de deken, ultimum remedium, wil dan nog wel eens helpen.

De drie plaatsvervangend dekens hebben meestal niet veel moeite om de beperkingen van hun eigen rol duidelijk te maken, althans bij de ‘serieuze’ klagers. Al blijft het soms lastig om duidelijk te maken dat de Orde niet treedt in (de kwaliteit van) het werk van de advocaat. Ook de beperkte rol van de Orde als het gaat om schadevergoeding valt meestal wel uit te leggen. ‘Veel serieuze klagers hebben zoiets van: baat het niet, dan schaadt het niet. Anderen hebben de stellige overtuiging: ik wil niet dat een ander dit overkomt. Die gaan door, ook al hebben ze er zelf geen direct belang bij.’ ■

(LW)



Plaats uw advertentie midden in uw doelgroep. Het Advocatenblad helpt u daarbij.



Elke twee weken bereikt u met een personeelsadvertentie in het Advocatenblad alle geïnteresseerde juridisch actieve juristen.

Desgewenst helpen wij u met het opstellen van de tekst voor uw personeelsadvertentie, die professioneel vorm wordt gegeven in uw eigen huisstijl, met uw eigen logo!

Meer informatie?

Wilt u meer informatie, bel dan Cock Brouwer, tel. 0172- 234 460, fax 0172- 233 017, die u graag vrijblijvend informeert over alle mogelijkheden.



brouwer's direct marketing

U zoekt:

- advocaten
- medewerkers
- stagiaires
- (bedrijfs)juristen
- belastingdeskundigen
- leden rechterlijke macht



*Basisprijs inclusief 1000 km gratis (1000 km gratis en 1000 km gratis) is afhankelijk van de afmeting (cm) 308.

Chevrolet Traverse Sport AWD

Meer plezier. Minder gedoe.

Snel en eenvoudig te veranderen van een luxueuze 7pc woonruimte in een vechtbijde Van. Vanaf € 40.800,-



CHEVROLET

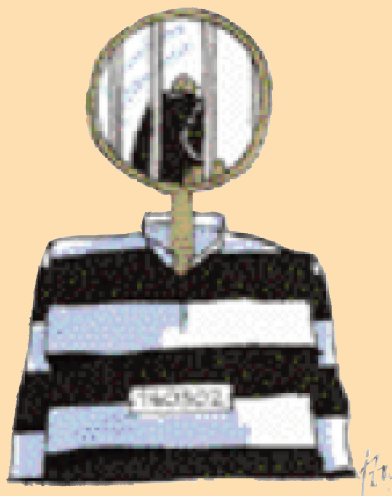
Meer informatie: www.chevroletnederland.com

In 1981 schreef mr. L. G. Eykman voor *het Advocatenblad* het hilarische artikel 'Stijl en omgangsvormen, een typologie van advocaten'.¹ Enkelspoorders, blafkickers en mismoedigen passeerden de revue. Vele jaren later, in de Ordespecial van 1999, volgde een typologie van stagiaires en hun patroons. Dat leverde wederom een mooie reeks nieuwe woorden op: mismuilers, het goud-nonnetje en het timefokkertje. Nu, we kunnen inmiddels spreken van een traditie, een typologie van cliënten en hun advocaat. 'De top is de Gepubliceerde Cliënt. En die top is voor iedereen bereikbaar. Je woont in Zutphen, de waterleiding is lek, en nog eeuwenlang leef je voort in de verplichte propedeusestof.'

DOOD AAN HET CLIËNTELIËN

Typen cliënten (én hun advocaten)

Binnen de advocatuur worden cliënten, laten we eerlijk zijn, voornamelijk als stoen ontstaat – om te ontdekken dat cliënten niet één onscheidbare scharrelkippige



rend ervaren. Ze bellen op de verkeerde momenten en nemen de verkeerde stukken mee. Ze willen in beroep als dat niet kan, en niet als dat wel kan. Ze begrijpen niet dat een gedegen advies minimaal vijf weken kost, en een proces vijf jaar. En dat een declaratie wel hoog kan lijken, maar dat er nu eenmaal uren zijn.

De advocaat beziet zijn cliënten zoals de blasé artiest zijn fans: lawaaiig, belachelijk maar nu eenmaal onmisbaar. Er is dus liefde voor de cliënt voor nodig en onbaatzuchtigheid – die gewoonlijk eerst na het pensi-

massa vormen. Er zijn geheel verschillende typen en soorten cliënten.

Men wordt pas cliënt als men een advocaat heeft. Cliënten worden dus door hun advocaten geschapen, gevormd en misvormd. Zo zal men dus, gelijk ook de parasitologie leert, bij ieder type cliënt een type advocaten vinden.

DE JURISLACHTOFFERS

Bezien wij allereerst het lot van de *jurispruitjes*. Zij zijn eerder slachtoffer dan beschermeling van hun advocaten. Zij zijn

mens noch subject; zij zijn een zaak. Een leuke zaak heeft een leuke cliënt, een saaie zaak een saaie.

De hoogste staat bereikt de cliënt hier eerst als hij niet alleen een zaak, maar een casus heeft. Iets wat leuk is voor cursussen, waar studenten mee kunnen stoeien en ook op HBO-niveau hanteerbaar is. De top daarin zijn de Gepubliceerde Cliënten. En die top is voor iedereen bereikbaar. Je woont in Zutphen, de waterleiding is lek, en nog eeuwenlang leef je voort in de verplichte propedeusestof. Je zit met een leuk stel jonge mensen bij elkaar om een naam voor de kleuterschool te bedenken. Iemand roept 'Babbel!' en dan val je ook nog eens in de kring van bestuurskundigen. Iedere keer dat de Hoge Raad om gaat, gaat er een cliënt af.

De raadsliden hier zijn de *rechtsvaderen*. Zoals iedere vader zijn zij uit op de

bevruchting van nieuwe casussen, die zij in vele instanties uitpersen tot er Gepubliceerd Recht uit groeit. Nadat hun talloze malen geduldig is uitgelegd waarom het geboden was een reconventie in de ondervrijwaring in te stellen en hoezeer de rechtbank het leerstuk van de ongerechtvaardigde verrijking heeft verwaarloosd, leggen de cliënten het hoofd in de murw gedeclareerde schoot. Slechts bij tijd en wijle roepen zij nog in de ijle hoogte – waar hun advocaat, die van de tegenpartij en de rechter lekker bezig zijn – "wat doet ú

daar?” Maar steeds luidt het antwoord: “bek houden; we spelen dominus litisje!”

DE LEKKERE OVERTREDERS

Juristen danken hun bestaan eraan, dat bij iedere regel die zij instellen, iemand bereid is die te overtreden. Daarom is er alle aanleiding voor het huldigen der *Snoodaardigen*, de wetsovertreders. En dan doelen we niet op nette menen met teveel voorkennis, bedreigd door te veel achterklap. Dat zijn

Nee, dan de snoodaardigen, met een mengsel van slimheid, gemoedelijkheid en meedogenloosheid. Daarmee hebben zij altijd in hun kielzog een baaierd aan vormfouten, ondermaatse undercover's en onrechtmatige telefoontapperijen. Begrijp mij goed: het gaat hier natuurlijk om Heel Foute Mensen en wij dienen ook het lot der ingeslikte bolletjes en ingeblikte Chineesjes niet uit het oog te verliezen. Maar mensen, wat een verrukkelijk volkje voor de balie.

Ziek van een niet-erkende ziekte, asielzoekend maar nooit krijsend, daklozen met huurschuld

geen lekkere boeven, evenmin als in wezen doodsaai moordenaars, die vaak nog bekend hebben ook, dus daar hebben we niks aan. Zoiets is hooguit nog te roerbakken tot jurispruitjes met asperge.

Voor hen is er bij uitstek de *Robin Hood-advocaat*. Robin Hood; de briljante schelm: steelt van het rijk en geeft het aan de rijken. De advocaten met een buidel vol creatieve pijlen die buiten hun kring chicaneus worden geacht, maar toch weer doel treffen. Jaloerse tegenstand ontmoeten de Robin Hooders veel in de balie. Om de haverklap duiken zij immers op in talkshows, terwijl de brave advocaat uit Vaals – waarover hieronder meer – zelfs Knevel op Zaterdag niet weet te halen. Maar iedereen houdt van een schelm, en zij dragen het geheim van de balie met zich mee: een goede cliënt is een foute cliënt.

PIELEPREUTERS

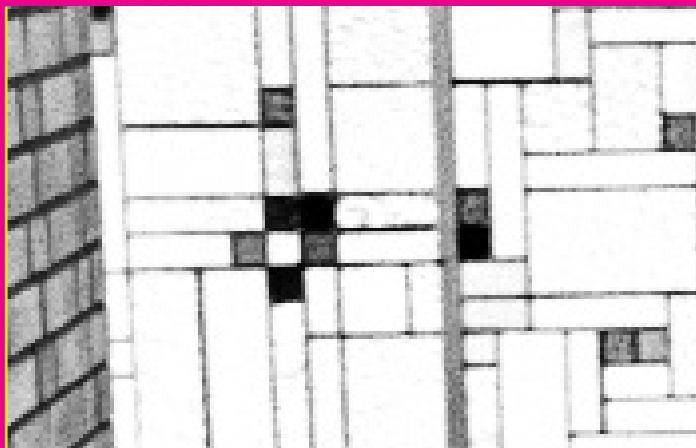
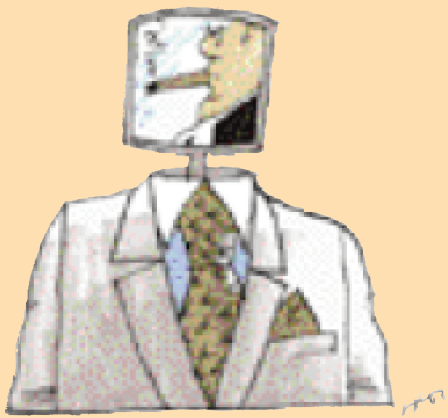
We kennen ze allemaal. Altijd zich goedwillend in het ongeluk wriemelend. Geen vergunning voor legaliteit

en geen handigheid voor illegaliteit.

De *pielepreuters*, ziek van een niet-erkende ziekte, asielzoekend maar nooit krijsend, daklozen met huurschuld. Opgepakt door de marechaussee, terwijl zij alleen maar een kaasbolletje geslikt hebben, rotgeslagen door Albert Heijn zonder airmiles van Prins Bernhard. Beladen met onbeantwoorde brieven, aan de gemeenteraad, aan de burgemeester, aan de minister en aan Prinses Marguerita. Als er iets niet goed geregeld is in onze maatschappij; de pielepreuters staan vooraan en worden als eersten gemangeld.

Van oudsher heeft de balie daar een heilige voor gereed staan: de *Florence Nightingale-advocaat*. De advocaat als trooster van de troostelozen, luisteraar van het ongehoorde, de machteloze hulp voor de hulpeloze. Dit zijn de kleine advocaten, die telkens weer lijken te worden platgedrukt onder de uitbukkende internationale kantoren, maar die telkens weer boven komen. Eenvoudigweg omdat zij altijd nodig zijn.

Het beeld van Florence schiept het misverstand dat het hier om soft, dus vrouwelijk werk zou gaan. Je moet echter keihard zijn om staande te blijven in het moeras van geestdodende routine, klamme ambtelijkheid en schijnbare uitzichtloosheid. Dat geldt ook voor Florence zelf, blijkens haar biografie een harde manager met méér



DOOD AAN HET CLIËNTELISME

gevoel voor logistiek – verband, verpleegsters en medicijnen *just in time* in de Krim – dan voor verpleging.

GLOBAZEN

Verbleken de voorgaande cliëntenbeelden mogelijk in het licht van het heden, de *globaasjes* zijn van nu, van morgen en van alle tijd. Het globaasje zweeft boven alle naties, alle grenzen en alle rechten; hij is het ballonige baasje. Een onderneming in Thailand, die een bedrijf in Vaals (L) wil overnemen denkt er niet aan een Vaalse confrère in te schakelen, met al diens kennis van het drielandenpuntrecht. Nee, hij schakelt een kantoor in New York in, en daarmee gaat de zaak globalen. Naar het Londense kantoor voor het Europees recht; naar een Amsterdams kantoor voor de Nederlandse eigenaardigheden. De balie in Vaals hoort er nooit wat van. Niets gaat er *face to face* of *ear to ear*; alles gaat elektronisch.

De *schermlover*, de hele dag aan het scherm geplakt, zal de Thai in den vleze nooit ontmoeten. Hij is extern geketend aan zijn onafzichtelijk globale kantoor, en intern aan een team van Armanianse advocaatjes en advocettes. Misschien is de *schermlover* wel een Heel Wijze Raadsman. Hij zou graag een cliënt tegenover zich hebben zitten tegen wie hij iets Heel Wijs kan zeggen, zoals: “Cor, ga er eens een tijdje met Sylvia

tussenuit”, of: “Roel, zou je niet een flat nemen?” Maar hij ziet die Thai nooit en gaandeweg rijst bij hem de vraag of die Thai eigenlijk wel bestaat, en of die van lekker eten houdt, van moorkoppen en drielandenpunten. Maar niemand zal dat ooit weten. Zo lost de cliënt zich gaandeweg op in de elektronische melkweg: de virtuele cliënt.

WAAROM EIGENLIJK CLIËNTEN?

Als wij constateren dat de cliënten zich meer en meer virtualiseren, is het dan geen tijd voor een preventieve ruiming van cliënten?

Vooropgesteld zij dat een cliënt zonder advocaat geen cliënt is; maar dat een advocaat zonder cliënt onverminderd advocaat blijft. De advocaat is dus niet cliëntafhankelijk, laat staan dat hij cliëntvriendelijk moet zijn.

Moeten wij niet de weg openen naar de cliëntloze advocatuur?

Zaken met louter advocaten, zonder storende cliënten, maar met een stel randdemente rechters.

Zaken die nergens voor nodig zijn, die nergens toe doen en nergens toe leiden; maar mensen, wat een heerlijke zaken!

De dood aan het cliëntelisme. ■

(*mr. L.G. Eykman*)

¹ Opnieuw afgedrukt in ‘Advocaten pleiten staande’, uitgave ter gelegenheid van 50 jaar Advocatenwet, pagina 136 tot en met 138. Elsevier bedrijfsinformatie, Den Haag, 2002, ISBN 90 5749 885 5.





ONGEHOORD!

3 OKTOBER 2003

programma 2 oktober 2003

Golfoernooi en Kluwer Fidura Clinic

Locatie: Golfclub Hooge Graven Ommen (Arrien)
11.00 uur Ontvangst golftoernooi
13.00 uur Ontvangst clinic

Contactpersoon *Mr. R.K.E. Buysrogge,*
Bentham & Gratama Advocaten
telefoon 038 - 428 00 77

Aanmelden Zie inschrijfformulier in Advocatenblad 13, blz. 577

Diner

Locatie: Grand Hotel Wientjes
18.00 uur Diner onderbroken door causerie van de Belgische strafpleiter Gaston van den Bulleke
Aanmelden Per e-mail registratie@advocatenorde.nl of antwoordkaart.

Kosten ff 45 inclusief drankjes

Toegangsbewijs Kaart wordt toegezonden na ontvangst betaling

Huishoudelijke vergadering

Locatie: Grand Hotel Wientjes
21.00 uur Aanvang Huishoudelijke vergadering

Agenda:

1. Opening
2. Mededelingen
3. Beleid Algemene Raad
4. Actualiteiten
5. Rondvraag
6. Sluiting

Agendapunten kunt u tot 14 dagen tevoren opgeven bij het Bureau van de Orde (telefoon 070 - 335 35 11) of e-mail d.ball@advocatenorde.nl

Kroegentocht

Na afloop van de Huishoudelijke vergadering wordt de gebruikelijke kroegentocht gehouden in het centrum van Zwolle.

programma vrijdag 3 oktober 2003

ONGEHOORD! ORDEVERGADERING

Locatie: Nieuwe Buitensociëteit Zwolle
Aanvang 5 voor 12 precies!

Naast de traditionele dekenrede staan inspirerende en verrassende sprekers en columnisten op het programma: Jan Eijsbouts, Sjaak Bral, Maurits Barendrecht, Carrie, Felix Cohen, Dory Reiling, Jeroen Brouwer, Eppe Gremdaat, Leo Spigt en Margreet Dolman (tevens gastvrouw).

16.30 uur Borrel

Aanmelden Via onderstaande Antwoordkaart (zie ook Advocatenblad 13) of via BalieNet vóór 15 september 2003 **Kosten** ff 60

(inclusief lunch en borrel)

Toegangsbewijs Badge wordt toegezonden na ontvangst betaling

Ongehoord! Het thema van de Ordevergadering 2003 spitst zich toe op de cliënt. Welke?

De particuliere en de zakelijke. De veeleisende en de kwetsbare. De goed geïnformeerde en de onwetende. Weten wij voldoende hoe cliënten tegen onze beroepsgroep aankijken? Welke verwachtingen hebben zij? Worden zij adequaat 'gehoord'? Over rechtzoekenden voor wie de advocatuur onbereikbaar dreigt te worden en in deze zin 'ongehoord' blijven. En over cliënten die onze taal niet altijd verstaan en zich daarom 'ongehoord' voelen.

Locaties en bereikbaarheid

Golf- en Countryclub "Hooge Graven"

Hessenweg Oost 3a
 7735 KP Arrien
 Telefoon: 0529 - 45 59 99
 Telefax: 0529 - 45 57 77
 www.hoogegraven.nl

Grand Hotel Wientjes

Stationsweg 7
 8011 CZ Zwolle
 Telefoon: 038 - 425 42 54
 Telefax: 038 - 425 42 60
 www.bilderberg.nl

Nieuwe Buitensociëteit

Stationsplein 1
 8011 CW Zwolle
 Telefoon: 038 - 426 02 60
 Telefax: 038 - 426 02 10
 www.buitensoos.nl

ZWOLLE ORDEVERGADERING

Zwolle per trein (de Nieuwe Buitensociëteit ligt recht tegenover het NS station)

vanuit	vertrek	aankomst Zwolle
Amsterdam-CS	10.30	11.46
Den Bosch	09.55	11.43
Den Haag-CS	10.08	11.46 (1x overstappen)
Enschede	10.35	11.42
Groningen	10.38	11.44
Maastricht	08.29	11.43 (2x overstappen)
Rotterdam-CS	10.07	11.46 (1x overstappen)
Utrecht-CS	10.53	11.46 (1x overstappen)

Zwolle met de auto

Vanuit de richting Apeldoorn/Amersfoort/Amsterdam

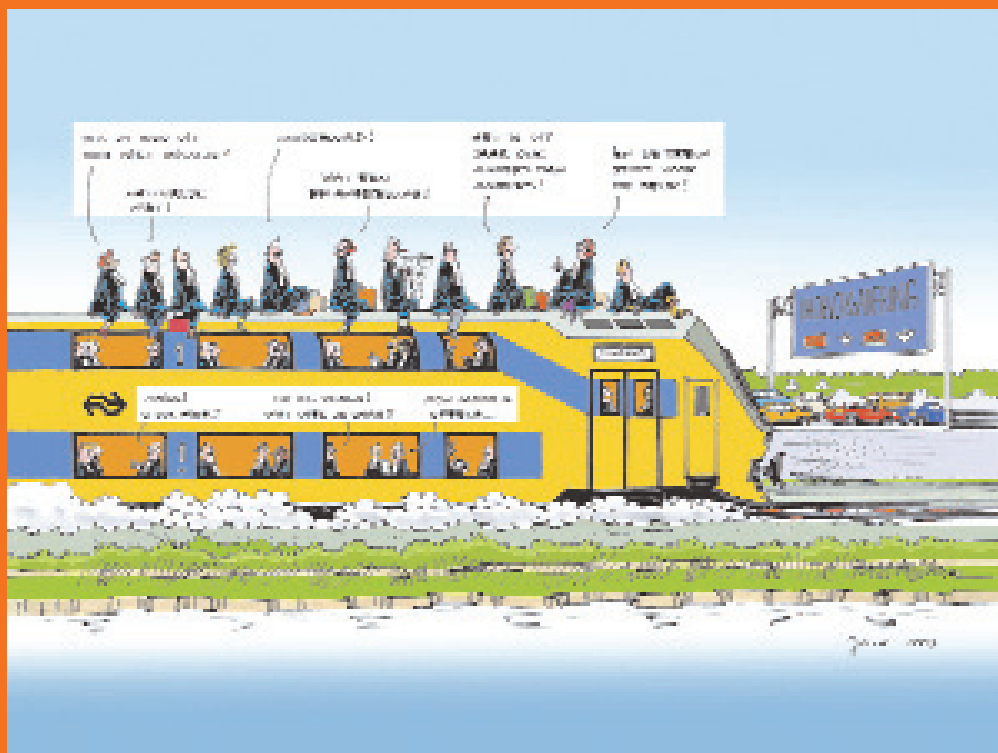
- Afslag Zwolle-Zuid
- Onderaan afrit rechts
- Tweede verkeerslicht links, richting Zwolle centrum/station
- Over het spoor rechts
- Na ± 500 meter parkeergarage aan uw rechterhand (De Nieuwe Buitensociëteit aan uw linkerhand)

Vanuit Leeuwarden/Groningen

- Afslag Zwolle-Zuid
- Rotonde driekwart richting Zwolle-Zuid
- Tweede verkeerslicht links, richting Zwolle centrum/station
- Over het spoor rechts
- Na ± 500 meter parkeerplaats aan uw rechterhand (De Nieuwe Buitensociëteit aan uw linkerhand)

Parkeergelegenheid

Er is beperkte parkeergelegenheid in de parkeergarage tegenover de Nieuwe Buitensociëteit (aan de Westerlaan).



Antwoordkaart diner 2 oktober | Ordevergadering 3 oktober 2003 Zwolle

- Ja, ik zal het diner bijwonen op 2 oktober 2003 in Grand Hotel Wientjes in Zwolle
- Ja, ik zal de Ordevergadering bijwonen op 3 oktober 2003 in de Nieuwe Buitensociëteit in Zwolle

Naam en initialen _____

m/v _____

Gegevens voor facturering (de kosten voor deelname aan het diner bedragen € 45 inclusief drankjes, de kosten voor deelname aan de Ordevergadering inclusief lunch en borrel bedragen € 60)

Kantoor _____

Adres _____

Postcode en woonplaats _____

E-mail _____

Handtekening _____

> S.v.p. faxen naar nummer 070 - 335 35 31 t.a.v. Maarten Goossensen