

VAN DE DEKEN

Het kan beter



mr. M.W. Guensberg

Om de paar jaar laat de Orde door EIM onderzoek verrichten naar het gebruik van en de tevredenheid over juridische dienstverleners. Het onderzoek richt zich op particuliere en zakelijke cliënten van advocaten, notarissen, accountantskantoren, juridische adviesbureaus, rechtsbijstandverzekeraars en de Bureaus Rechtshulp. Dit blad zal in samenwerking met de afdeling rechtspraktijk van de Orde binnenkort uitvoerig over de uitkomsten van het in april 2001 voltooide onderzoek publiceren. Ik neem daarop vast een voorschot omdat een aantal gesignaleerde tendensen direct mijn aandacht trokken.

Uit de vele cijfers die in het EIM-rapport zijn te vinden blijkt bijvoorbeeld dat advocaten van particulieren een rapportcijfer 7,2 krijgen. Dat lijkt aardig maar het kan en moet naar mijn mening beter. Advocaten scoren bij particuliere cliënten lager dan notarissen (7,4) en accountantskantoren (7,6). Advocaten scoren bij particuliere cliënten lager dan notarissen (7,4) en accountantskantoren (7,6). Uit het rapport blijkt niet of ze hoger scoren dan zakelijke dienstverleners als belastingadviseurs, managementconsultants, octrooigemach-

Een zesje is aardig voor scholieren maar niet voor professionals met het A-merk *advocaat*

tigden, deurwaarders et cetera. Ik heb mij door de onderzoekers laten vertellen dat het cijfer voor de advocatuur tot stand is gekomen dankzij veel achten en dus ook veel zessen en dat is reden tot zorg. Een zesje is aardig voor een grote groep scholieren en studenten maar niet voor professionals met het A-merk *advocaat*. Wel is het een verzachtende omstandigheid dat advocaten meer dan andere zakelijke dienstverleners last hebben van het effect dat er in de rechtspraktijk onvermijdelijk teleurstellingen voor cliënten ontstaan.

Zakelijke cliënten geven advocaten het hoogste cijfer – een 7,5; advocaten doen het hier beter dan notarissen (7,3) en accountants/belastingadviseurs (7,3). EIM noemt het cijfer dat advocaten in de zakelijke markt krijgen volgens de inter-

pretatienormen in die markt absoluut positief. Houden zo, zou ik zeggen. Tegelijkertijd ben ik van mening dat de discrepantie tussen de waardering in de particuliere markt en die in de zakelijke markt zo snel mogelijk uit de wereld moet. Extra aandacht voor de wensen en noden van de particuliere cliënt is dus geboden. Het moet en kan naar mijn inschatting beter.

Opmerkelijk zijn de uitkomsten van het onderzoek naar het oordeel over de samenwerkingsverbanden met notarissen of belastingadviseurs of accountants. 'Ten opzichte van 1998 is het verwachte voordeel van de genoemde samenwerkingsverbanden aanzienlijk afgenomen,' stelt EIM. Vooral in de groep die twee jaar geleden nog 'veel voordeel' in samenwerkingsverbanden zag loopt het animo terug.' Het aantal respondenten dat aangeeft veel voordeel te zien in bijvoorbeeld samenwerking tussen advocaten en notarissen is zo goed als gehalveerd. Ook samenwerking met accountants levert naar het oordeel van veel minder geënquêteerden dan een paar jaar geleden (nog zo'n 16%) veel voordeel op. Wel is het zo dat de groep die 'enig voordeel' in de verschillende samenwerkingsverbanden ziet iets is gegroeid, zodat per saldo ongeveer de helft van de ondervraagden wel iets ziet in samenwerkingsverbanden.

De ontwikkelingen zijn overigens, om met EIM te spreken, 'geen indicatie dat klanten veel geloof hebben in de one-stop-shop'. Jammer dat EIM niet expliciet heeft gevraagd wat men vindt van de vormen van multidisciplinaire samenwerking zoals die bijvoorbeeld dankzij de 'paardensprongvariant' bestaan. Dergelijke lossere, niet-geïntegreerde vormen van samenwerking zijn immers juist aan de onderhandelingstafel ontstaan ter wille van de door een aantal accountantskantoren gepropageerde 'one-stop-shop'.

Het belang van marktonderzoek is dat de uitkomsten ervan aanzet kunnen zijn tot discussie en als dat nodig is tot het bijstellen van beleid. De Orde zal het rapport vanuit die invalshoek bestuderen en gebruiken. De waardering die cliënten hebben voor advocatendiensten is natuurlijk in de eerste plaats afhankelijk van de kennis en klantvriendelijkheid die u gezamenlijk levert. Ook zonder onderzoek wisten we al dat het voortdurend werken aan verhoging van de kwaliteit van onze dienstverlening altijd voorop dient te staan.