

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 kantoorgenoet 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.



