

De kleine dingen

Gijs Scholtens

advocaat te Rotterdam

Is de advocatuur het bedrijven van het recht, het oplossen van juridische vraagstukken? Nee, dat is de taak van de wetenschapsbeoefenaar. Wij zijn juridische *dienstverleners*. De kern van dienstverlening is het bewijzen van een dienst, dus iets waar iemand, de cliënt, mee gebaat is. Daarmee is het belangrijkste deel van ons *mission statement* als advocaat gegeven: het oplossen van een probleem van de cliënt en dat zo snel en zo goed mogelijk, dat wil zeggen met het best mogelijke, zowel materiële als immateriële, resultaat voor de cliënt.

Om dit te bereiken zijn er in de eerste plaats belangrijke strategische lessen te leren.¹ Op deze plaats beperk ik me echter tot de kleine dingen. Dat zijn dingen die weinig moeite of geld kosten en die de tevredenheid van de cliënt en de prijs-kwaliteit-verhouding onevenredig sterk beïnvloeden. Ik illustreer deze aan de hand van onze dagelijkse praktijkuitoefening. Iedereen zal de praktijk op zijn of haar eigen wijze doen. Toch laat deze werkwijze zien hoe wij de kwaliteit kunnen proberen te leveren die onze bevoorrechte positie in de rechtspleging vereist.

1 Zorg dat je secretaresse je telefoon opneemt als je er niet bent, en dat ze je voicemail afluistert. Als je er wel bent moet je gewoon de telefoon opnemen als je wordt gebeld.

2 Zorg dat je secretaresse altijd weet waar je bent en weet wanneer je kunt – zult – terugbellen. Neem daartoe aan het begin van de dag met haar je agenda door. Als je een elektronische agenda hebt, werk die dan bij, en geef je secretaresse daar toegang toe.

3 Wees door de telefoon vriendelijk, maar kort en zakelijk. Niet kletsen, dat spaart de cliënt tijd en dus geld.

Gijs Scholtens was 35 jaar advocaat. Eind deze maand neemt hij afscheid. Voor elk jaar dat hij werkte schreef hij een ‘eenvoudige praktijktip’ op.

4 Geef in het telefoongesprek niet direct adviezen, tenzij je absoluut zeker bent van je zaak. Zeg toe dat je het uitzoekt en zult terugbellen binnen zo- en zoveel tijd, en doe dat dan ook.

5 Als het een lopende zaak betreft, pak dan het dossier erbij, zodat je weet waar je het over hebt.

6 Maak een afspraak voor een bespreking op kantoor of bij de cliënt, zodat je ook zijn bedrijf een keer ziet. Laat je nimmer het halve verhaal door de telefoon vertellen. Vraag om toezending van de stukken voorafgaand aan de bespreking.

7 Noteer bij het eerste telefoongesprek in een nieuwe zaak het telefoonnummer van de cliënt, zodat hij kan worden teruggebeld als de afspraak niet door kan gaan. Noteer ook de naam van de tegenpartij, zodat er meteen kan worden nagegaan of er tegenstrijdige belangen in het spel zijn.

8 Noteer na het telefoongesprek, en bij elke andere handeling, de tijd op de tijdschrijflijst. Reconstructie van een dag aan het eind ervan is onmogelijk. Schrijf of dicteer, al is het maar kort, een telefoonnotitie, zodat ten minste in het dossier vastligt wat besproken is. Dit dient je eigen geheugen en het gemak van iemand anders, als die in de zaak moet inspringen.

9 Als je afspraken maakt door de telefoon, bevestig die dan meteen schriftelijk, of het nu de cliënt is of de tegenpartij. Dit voorkomt onduidelijkheden, misverstanden en claims.

10 Beantwoord brieven, faxen en e-mails meteen, inhoudelijk of met een stopbriefje. Met deze kleine moeite weet de

cliënt waar hij aan toe is. Stel in je *e-mail box* een duidelijke *out of office reply* in als je er niet bent. Geef daarin aan wie bij jouw afwezigheid je e-mails leest en zonodig voor beantwoording zal zorgen. Cliënten waarderen snelheid, hoe eerder hun probleem is opgelost hoe beter: ‘Speed is the essence of war.’ (Sun Tzu, 500 v.Chr.)

11 Organiseer je dag zo dat een deel van de ochtend vrij is voor het beantwoorden van post, fax en e-mail. Dan komt je secretaresse ’s middags niet in tijdnood en heeft de cliënt nog dezelfde dag (of de volgende dag per post) antwoord.

12 Gebruik voor cliënten en andere geadresseerden begrijpelijke taal. Je schrijft de brief niet voor jezelf.

13 Wees in je brieven zakelijk en bondig. Cliënten betalen liever niet – uitzonderingen daargelaten – voor wijldlophigheid. Laat bij beantwoording van e-mails onder je antwoord zoveel mogelijk van de oorspronkelijke tekst weg, anders bevat een print ook alle voorgaande berichten.

14 Wees duidelijk in de bewoordingen, zodat daarover geen misverstanden kunnen ontstaan. Open het vizier, laat niet iemand erin lopen, dat krijg je altijd weer op je brood, en je lost er geen problemen mee op. Bevestig niet meer en niet minder dan is besproken, zeg dit eventueel expliciet.

15 Vermeld bijlagen duidelijk in je brief, met afzender en datum, en voorzie elk stuk (Word-document, Excel-sheet, PowerPointpresentatie, of wat dan ook) van de naam van de auteur, de datum en het dossiernummer.



16 Kijk je brieven, faxen en e-mails goed na. Door een typfout boet een advies aan waarde in. Jij, niet je secretaresse, bent verantwoordelijk voor wat de deur uitgaat.

17 Vermeld in een advies eerst de vraag, dan de conclusie (het advies) en ten slotte de motivering, tenzij de cliënt het echt anders wil. Het gaat de cliënt om de ontknoping, niet om het boek.

18 Zend de inhoudelijke brieven aan de tegenpartij, en *alle* processtukken, vooraf in concept aan de cliënt.

19 Begin een bespreking op het afgesproken tijdstip. Zeg de cliënt tevoren hoeveel tijd je hebt uitgetrokken.

20 Vul een standaardgegevensformulier in, dat spaart zoeken in het dossier en dus tijd en geld. Stop dit formulier voorin het dossier, zodat je in één oogopslag namen, telefoonnummers, adressen en basisgegevens ziet. Hou je dossier overigens ook op orde.

21 Hou tijdens de bespreking de cliënt in de hand. Maak duidelijk wat het vervolgtraject na de bespreking zal zijn. Leg de cliënt in een nieuwe zaak uit wat – voorzover te overzien – de kosten zullen zijn, hoe vaak en wanneer gedeclareerd wordt en bevestig een en ander schriftelijk.

22 Maak een besprekingsverslag voor het dossier.

23 Schrijf voor jezelf de vraag op die je uit moet zoeken en denk eerst na waar je moet zoeken. Verdoe geen uren met zoeken naar iets wat je ook meteen bij gericht zoeken had kunnen vinden.

24 Kijk eerst in de wet, handboeken, cd-roms, overige kantoorknowhowsystemen en internetbronnen. Als je het echt niet weet biedt Google altijd nog een ingang.

25 Stop het resultaat van onderzoek in een kantoordocumentatiesysteem, zodat je het zelf later nog eens kunt gebruiken en een kantoorgenoot niet het wiel opnieuw hoeft uit te vinden.

26 Noteer termijnen in je (elektronische) agenda en vertrouw niet alleen op je (rol)administratie.

¹ Hiervoor verwijs ik naar mijn *Sun Tzu's krijgskunst voor advocaten*, dat eind deze maand verschijnt.

27 Noteer in je agenda een waarschuwing dat een termijn verstrijkt. Doe dit niet pas op de dag zelf maar bijvoorbeeld een week eerder, zodat je niet in tijdnood komt. Noteer daar eveneens op welke dag je antwoord verwacht, zodat niet plotseling na een week blijkt dat er in een zaak niets is gebeurd.

28 Ga ten minste één keer per maand voor je kast staan en loop met de vinger alle dossiers langs; check of je uit je hoofd weet wat de stand van zaken is. Dit voorkomt lijken in je kast.

29 Wijs de cliënt op risico's en wees voorzichtig. Het is niet erg als je niet altijd een antwoord kunt geven, ook na onderzoek en raadpleging van kantoorgenoten niet.

30 Doe wat je hebt beloofd binnen de afgesproken termijn. Mocht dat niet lukken, laat dat de cliënt tijdig weten.

31 Denk steeds aan de beste oplossing van de zaak. Aarzel daarom niet om van koers te veranderen als dat nodig is. Bel ook de cliënt zomaar eens uit belangstelling.

32 Het basisprincipe van *efficiency* is $1+1=3$ en niet $1\frac{1}{2}$. Benut je kantoor met alle expertise die er is.

33 Verantwoord de tijd nauwkeurig, zowel de declarabele als de productieve niet-declarabele tijd. Tel aan het eind van de dag zelf een en ander op en vergelijk dat met de tijd die je aanwezig was. Tijdschrijven is geen straf maar verantwoording tegenover de cliënt, en een managementtool voor je kantoor, ook als je een eenpitter bent.

34 Wees je kantoorgenoten en je secretaresse behulpzaam. Een uitleg die duidelijk is maar vijf minuten meer tijd kost, voorkomt misverstanden en bespaart tijd.

35 Jaag geen anderen op omdat jezelf te laat bent, doe vandaag wat morgen ook kan en schakel anderen tijdig in. Dat betekent dat je eerst anderen aan het werk zet en dan pas de dingen doet die je zelf moet doen. Hou ook rekening met onverwachte gebeurtenissen, zodat je je programma flexibel kunt aanpassen. Goede planning is de helft van het werk en voorkomt stress bij jezelf en anderen.

DE MORAAAL

Een ongeluk zit in een klein hoekje, en het zijn vaak de kleine dingen die het leven aangenaam maken.

En: 'A pint of sweat saves a gallon of blood' (generaal Patton, 1885-1945).

(advertentie)

TOGA
atelier
Schout & Katsantonis
www.toga.net

- Rijsleverages
- Toga's op maat van eerste kwaliteit stof
- Korte levertijd
- Bef cadeau bij bestelling toga

Industrieweg 51 3044 AS Rotterdam
Tel. 010 - 245 07 66 Fax 010 - 245 07 67

FIF 33
RECHERCHE- EN INFORMATIEBUREAU
Voor bedrijven, particulieren en advocatuur

30 jaar ERVARING

- 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

Te huur:

Statisch kantoorpand in hartje Den Haag

Aan de Amaliastraat, in het historische centrum van Den Haag en op steenworp afstand van diverse gezellige winkelstraten en eetgelegenheden, is momenteel zeer representatieve kantoorruimte te huur.

- Gerenoveerd pand met originele details in historisch centrum van Den Haag
- Moderne kantoorfaciliteiten waaronder nieuwe databekabeling
- Totale vloeroppervlak kantoorruimte bedraagt 560 m², verdeeld over 4 verdiepingen + kelder
- 9 parkeerplaatsen op eigen afsluitbaar terrein
- Centrale verwarming, te openen ramen en buitenzonwering
- Goede aansluiting op het rijkswegennet
- Pandbeveiliging
- Per direct beschikbaar

Voor nadere informatie:

JONES LANG LASALLE

070 318 13 13
www.joneslanglasalle.nl