

## Congres over innovatie in de advocatuur

# 'Zonder falen geen innovatie'

.....  
**Jolanda aan de Stegge**

journalist

.....  
**K**lein is het nieuwe groot, en de grootste bedrijven zullen niet verder groeien. Trendwatcher van het jaar 2009 Adjiedj Bakas knalt hem erin. 'De klant wil niet meer betalen voor kantoren met 70 procent overhead. Hij vergelijkt prijzen op internetsites en zoekt naar de toegevoegde waarde van dat grote kantoor. Doe dus iets aan uw uurtje-factuurkje.'

Er komen meer middelgrote kantoren en het aantal ZZP'ers neemt toe, voorspelt hij. Ga ook weer niet teveel op de klant af, relativeert hij. 'Toen banken destijds aan klanten vroegen of zij behoefte hadden aan de pinautomaat, antwoordde negentig procent 'nee'. Hij is een van de sprekers tijdens het door managementadviesbureau Dialogue BV georganiseerd congres over ondernemerschap en innovatie in de advocatuur, dat op 9 oktober plaatsvond in 't Spant in Bussum.

### Geen vernieuwende eigenschappen

'De juridisering van de maatschappij neemt toe. Daarbij worden wonderlijke keuzes gemaakt: het Openbaar Ministerie vervolgt Jomanda vanwege één dode, terwijl er jaarlijks ruim vijftienhonderd mensen overlijden vanwege medische missers. Nabestaanden zullen in toenemende mate gaan clai-

men. Emotie is belangrijker dan ratio.'

Scherpe deskundige praatjes, versneden met pakkende filmpjes, enthousiast gebracht, dragen de boodschap uit dat advocaten er verstandig aan doen zich innovatief op te stellen. Nieuw te ontwikkelen diensten, concepten en producten moeten het hoofd bieden aan de huidige crisis. Want ook de advocatuur heeft te maken met toenemende concurrentie, kritische cliënten en nieuwe aanbieders.

Zowel 's morgens als 's middags is de boodschap glashelder: de advocatuur is een behoudende beroepsgroep. De traditioneel ingestelde, statusgevoelige en hiërarchische jurist mist daardoor nogal eens wat er buiten de deur gebeurt. Eigenschappen om te kunnen ondernemen en innoveren, hebben de meesten niet in huis. Bovendien werken ze dikwijls in dezelfde teams, waardoor er weinig vernieuwends gebeurt.

### Eitje!

De hele dag buitelen do's and dont's over het belangstellende publiek heen. 'Nut de cliëntrelatie uit. Richt u op het MKB: een enorme verborgene markt in de juridische dienstverlening. Verdiep u in de cliënt en weet wat er speelt in zijn branche. Zorg voor een specialisme, waarmee uw kantoor zich onderscheidt. Uit bestaande klanten haalt u meer dan uit het werven van nieuwe klanten. Stort u niet blindelings op pitches, maar



Foto's Anne Geertsema

informeer vooraf waarop de klant zijn keuze zal baseren, dat vergroot de kans op succes. Stop met klanttevredenheidsonderzoekjes, ga direct met cliënten in gesprek. Praat met mensen uit andere vakgebieden. Zorg dat u in contact komt met andere leefwerelden.'

Simpel eigenlijk die innovatie, denk je al snel. Een beetje luisteren naar iedereen, openstaan voor nieuwe ideeën: eitje! Maar dan komen toch de eerste kritische vragen. Want leidt al dat praten met iedereen buiten het eigen vakgebied wel tot een concreet product? En hoe dan? Hoe complex innoveren is, wordt inzichtelijk tijdens de workshop 'Innovatie moet u doen!' Vernieuwing komt voort uit vallen en opstaan, zegt hoogleraar dr. ir. H. Gerits van Innovation Factory. 'In een cultuur waarin je niet mag falen zal dat niet lukken. Voorbeeldfuncties zijn essentieel: de hoogste baas doet er goed aan uit te dragen waarom hij innovatie belangrijk vindt. Zonder eerdere



Spreker Adjiedj Bakas

technologische mislukkingen hadden we nu geen auto en i-phone. Natuurlijk probeer je in te spelen op latere behoeftes van gebruikers, maar het is lastig in te schatten wat zou kunnen slagen.' Innovatie gedijt in een sfeer zonder regels, chaos, mogen uitproberen in de praktijk, vat hij samen. Kan dat in de advocatuur, die van oudsher gericht is op winnen en het mijden van risico's? Het congres trok zo'n veertig deelnemers, maar ongeveer de helft bestond uit sprekers en medewerkers van de organisatie.