

*Sander Bierens  
(Bierens):*  
‘De groei vlakke de  
laatste twee jaar  
wel iets af, vooral  
omdat bedrijven  
meer hebben  
geïnvesteed  
in credit  
management’

Goede voornemens: (nog) meer aandacht voor de klant

## Crisis? Welke crisis?

Natuurlijk letten cliënten beter op de centen en kan je niet meer zoals vroeger onbeperkt uren schrijven. Maar van deze advocaten verwacht, aan de vooravond van 2012, eigenlijk niemand krimp. Hun goede voornemens nóg beter in spelen op de wensen van de cliënt en kantoren mikken op expansie.

Lex van Almelo

**A**nalisten van ABN AMRO verwachten dat de omzetgroei op de markt voor juridische dienstverleners in 2012 terugloopt van 2,5 naar 1 procent. Voor zakelijke dienstverleners in het algemeen verwacht de bank een half procent krimp. De hele sector is minder winstgevend geworden en het is onwaarschijnlijk dat de winsten uit de topjaren 2007 en 2008 terugkeren, denken ze.

Hoe denken advocatenkantoren zelf over 2012? Hoe ontwikkelen de omzetten zich en hebben de kantoren goede zakelijke voornemens? De tien kantoren en een keten die wij benaderden verschillen flink van elkaar, maar zijn allemaal vrij positief over de toekomst. Op de eenpitter na, die het iets rustiger aan wil doen, verwacht geen enkel kantoor omzetverlies. Althans, niet hardop.

### Stabiel

Stibbe is niet verrast door de voorspelling van ABN AMRO, zegt woordvoerder Liesbeth Lanser. 'De vooruitzichten voor de financiële markten zijn nu eenmaal onzeker in deze tijd. Vooral nog treft de stagnerende economie de M&A-praktijk harder dan de *litigation* praktijk. Toch zijn er ook in deze markt groeimogelijkheden. Het kantoor in Luxemburg dat wij verleden jaar openden, groeit gestaag en telt inmiddels zestien advocaten.' Het kantoor doet fiscaal, bank- en financieel-juridisch werk voor multinationals en *private equity* huizen. Wat de volgende eeuw voor het honderdjarige Stibbe brengt? Lanser: 'Er zal altijd vraag blij-

ven naar hoogwaardig juridisch advies. Daarom zien wij de toekomst met vertrouwen tegemoet.'

Pels Rijcken & Droogleevers Fortuijn richt zich van oudsher op de publieke sector, waar komend jaar flink bezuinigd

moet worden. 'Maar de afgelopen jaren hebben wij het relatiebestand succesvol verbreed,' zegt inkomend bestuurslid Arnoud Boorsma. Vertrekkend bestuurslid Monique de Witte-van den Haak: 'In de analyse van ABN AMRO heeft het grafiekje van de juridische dienstverleners een heel grillig verloop. De publieke sector is minder conjunctuurgevoelig. Daardoor vertoont onze omzet minder

Arnoud Boorsma

(Pels Rijcken):

'De afgelopen jaren hebben wij het relatiebestand succesvol verbreed'



Marc van Gelder

(Deterink):

'Deze crisis is uniek, je weet niet waar het naartoe gaat'

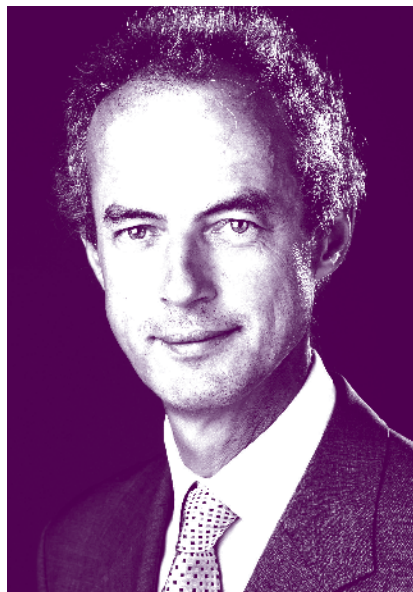


pieken en dalen.’ Bij het kantoor is de grafiek de laatste jaren ‘stabiel.’ Stabiel horizontaal.’ En als dat in 2012 zo blijft, is dat volgens Boorsma ‘een mooi resultaat.’

Marc van Gelder (Deterink) is voorzichtig optimistisch over 2012. ‘Wij zijn een jong kantoor en in juli 2010 afgesplitst van Ernst & Young. De eerste anderhalf jaar hebben wij de wind in de rug gehad en zijn we gegroeid met vijftien procent. Deze crisis is uniek, je weet niet waar het naartoe gaat. Bij het budgetteren voor 2012 houden wij rekening met groei. Maar wij nemen alleen nieuw personeel aan als de omzet stijgt.’

### Gestorven in schoonheid

Ook Nysingh verwacht volgens marketingmedewerker Roel Laumans dat de omzet komend jaar ongeveer gelijk zal blijven. In het vastgoed en ondernemingsrecht ziet hij wat teruggang. ‘Het MKB heeft het natuurlijk moeilijk, maar bijvoorbeeld de overheidspraktijk en de



**Reinout Rinzema  
(Ventoux):**  
**‘Grote klanten  
weten heel  
goed waar zij de  
mosterd moeten  
halen’**

### **Liesbeth Lanser (Stibbe):** **‘Het kantoor in Luxemburg dat wij verleden jaar openden, groeit gestaag’**

zorg zijn minder conjunctuurgevoelig en lopen daardoor beter.’

IT-advocaat Reinout Rinzema (Ventoux): ‘Bij de overheid is de tijd van grote nieuwe projecten voorbij. En helaas is het rekeningrijden, een project waar ik met veel plezier aan heb gewerkt, in schoonheid gestorven.’ Rinzema stapte een jaar geleden van Stibbe over naar Ventoux, dat zich volledig richt op IE en IT. ‘Intellectueel kapitaal is het nieuwe bezit van het bedrijfsleven. Het afgelopen jaar boekte Ventoux – ook los van mijn komst – aanzienlijk meer groei.’ De toekomst is volgens Rinzema aan de gespecialiseerde kantoren. ‘Grote klanten laten hun zaken niet allemaal meer doen door één kantoor. Ze weten heel goed waar zij de mosterd moeten halen.’

Eigenaar Sander Bierens van Bierens Incasso Advocaten beaamt dat. Het kantoor – begonnen als eenmanskantoor van Bierens sr. – doet incassozaken ‘voor de helft van de AEX’ en is de afgelopen tien jaar gegroeid tot een internationaal kantoor met meer dan honderd medewerkers, die gespecialiseerd zijn in ‘B2B incasso.’ Bierens: ‘De laatste twee jaar vlakke de groei wel iets af. De incassomarkt is sinds 2009 met een kwart gekrompen. Dat kwam vooral omdat bedrijven sinds de vorige crisis meer hebben geïnvesteerd in *credit management*. Gelukkig hebben wij ook een insolventie-, contracten- en procespraktijk.’

Gijs Heutink is de naamgever van een nichekantoor op het gebied van ruimtelijk bestuursrecht en vastgoed. ‘Wij werken voornamelijk voor commerciële marktpartijen en in mindere mate voor overheden. Daardoor merken wij niet zo veel van bezuinigingen binnen de overheid. Commerciële marktpartijen zijn kritischer en vragen vaker: wat kost het? Wat heb ik aan jou? Dat speelt natuurlijk vooral wanneer nog niet zeker is of een

project daadwerkelijk gaat lopen. Zij willen met je kunnen brainstormen over nieuwe projecten zonder dat wij meteen tijdschrijven.’

### Opgedroogd smeermiddel

Dat klanten ‘meer op de portemonnee letten’ ziet ook Peter-Paul Bruens van De Haan. ‘We zien een terugslag in de overnamepraktijk en het personen- en familierecht. De overwaarde van het huis is vaak een smeermiddel voor de echtscheiding. Maar omdat de huizen onverkoopbaar zijn, zien wij veel minder scheidingen.’ De Haan heeft geïnvesteerd in de ondernemingspraktijk door een notariskantoor over te nemen. Het kantoor verwacht daarvan meer omzet. ‘Verder zien wij nog groei in de secties aanbestedings- en insolventierecht en in het werk voor rechtsbijstandsverzekeraars.’ Groei verwacht Bruens ook via het *webportal* van Huis Advocaten. Deze vereniging van advocatenkantoren met in totaal 26 vestigingen kreeg in 2011 via



**Gijs Heutink (Heutink):**  
**‘Klanten zijn  
kritischer en  
willen met  
je kunnen  
brainstormen  
over nieuwe  
projecten zonder  
dat wij meteen  
tijdschrijven’**

## Orde, zeg eens nee

Op de vraag wat een goed voornemen voor de Orde zou zijn, werden de volgende hartenkreten gehoord.

Peter-Paul Bruens: 'Ik zou graag zien dat advocaten meer zekerheden kunnen bedingen om hun nota's betaald te krijgen.'

Sander Bierens: 'De Orde moet zich sterk maken voor *no cure no pay*. De belemmerende regeltjes zijn één van de oorzaken dat andere juridische dienstverleners een belangrijk deel van de markt inpikken. Je moet *no cure no pay* gewoon toestaan en de Orde moet streng toezicht houden op excessen.'

Gijs Heutink: 'De Orde mag wel wat strenger zijn in het bewaken van de kwaliteit. Tuchtzaken hebben meestal een lange voorgeschiedenis. De Orde moet meer mensen aannemen en tijdig ingrijpen. Daarvoor mag de bijdrage van de leden best omhoog.'

Maurits Velsink ziet graag dat de Orde iets doet aan de stageopleiding. 'Daarin ligt de nadruk heel erg op de vakinhoud. Naar mijn idee zouden stagiaires het vak van advocaat moeten leren. Hoe je omgaat met je cliënten en met je confrères.'

Frederik Wolters (bestuurslid Belangenvereniging van Ondernemende Advocaten, BOA): 'Het klimaat voor de advocatuur is ongunstig. Als publiekrechtelijke bedrijfsorganisatie moet de Orde natuurlijk het algemeen belang dienen. Maar kom nu ook eens op voor alleen het belang van de advocaten en zeg eens "nee" tegen het insnoeren van de advocaat met een toezichthouder op de toezichthouder. En nee tegen de verhoging van de griffierechten en verlaging van de toevoegingsvergoedingen. Zo'n demonstratie waarbij alle advocaten voor joker staan in toga is niet genoeg. Medici gooien gewoon de kont tegen de krib. Je kunt dat als Orde toch ook gewoon proberen?'

het internet 2500 zaken binnen. Dankzij Huis pikt De Haan een graantje mee van de MKB-markt. Bruens: 'De Haan richt zich op de subtop van het Nederlandse bedrijfsleven en het MKB. Via Huis krijgen wij relatief gemakkelijk MKB-ondernemingen binnen.'

Dat de familiepraktijk terugloopt, heeft volgens Maurits Velsink van Laus een andere reden. 'Mediation wordt gemeengoed en daarbij blijft de advocaat toch op de achtergrond.' Door de crisis schakelen ondernemers en overheid niet alleen minder snel een advocaat in; wanneer zij dat wel doen, betalen zij de rekening ook later. Velsink: 'Een deel van de cliënten betaalt de rekeningen minder snel. Je moet meer moeite doen om je geld te krijgen.'

### Aandacht

Volgens Sander Bierens moeten advocaten dankzij e-mail toch al meer moeite doen: 'Klanten reageren snel op jouw stukken en verwachten daarop weer snel



*Peter-Paul Bruens*  
(De Haan):  
**'Omdat de huizen onverkoopbaar zijn, zien wij veel minder scheidingen'**

*Roel Laumans (Nysingh):*

**'Wij sparren bijvoorbeeld met schoolbesturen over dossieropbouw, zodat ze over een paar jaar, wanneer leerkrachten zullen moeten verdwijnen, de juiste medewerkers behouden'**

een reactie. Uiteindelijk moet je daarvoor veel meer handelingen verrichten in een dossier. Klanttevredenheid is veel belangrijker geworden dan een paar jaar geleden. Klanten willen meer aandacht.' Vrijwel alle kantoren organiseren seminars, workshops, 'trainingsklasjes' en/of brainstormsessies om hun klanten tevreden te houden. En om nieuw werk te genereren. Zo zegt Reinout Rinzema: 'Je moet kennis delen met de cliënt en goed, snel, goedkoop en proactief adviseren. Daar kan geen advertenciacampagne tegen op.' En Peter-Paul Bruens weet: 'Je moet echt investeren in goede cliënten. Op recepties met kaartjes strooien is niet meer voldoende.'

Ook Nysingh 'deelt meer kennis door studiebijeenkomsten en seminars, zodat de klant meer zelf kan oppakken,' zegt Roel Laumans. 'Als huisadvocaat worden wij vervolgens ingeschakeld voor het complexere werk. Wij sparren ook met de klant op een strategisch niveau. Bijvoorbeeld in het onderwijs, waar over een paar jaar leerkrachten moeten verdwijnen door de dalende leerlingenaantallen. Als schoolbesturen nu goed aan dossieropbouw doen, kunnen zij straks de juiste medewerkers behouden.'

### Goede voornemens

De advocatenkantoren denken eerder nieuwe medewerkers aan te nemen dan te ontslaan. Zo zegt Liesbeth Lanser

*Sander Bierens:*  
**‘Gelukkig hebben wij ook een insolventie-, contracten- en procespraktijk’**



(Stibbe): ‘We willen in 2012 verder groeien en meer mensen aantrekken dan in 2011. Verder investeren wij in opleiding. In januari gaat weer een grote groep medewerkers naar Fontainebleau om een speciaal voor ons ontwikkelde mini-MBA te volgen.’ En Sander Bierens: ‘In 2012 gaan wij werken met een heel nieuw automatiseringspakket dat op de praktijk is toegesneden. Wij gaan verder met internationaliseren en zullen nieuwe buitenlandse advocaten aannemen.’ Zo ook Peter-Paul Bruens: ‘Ik verwacht nog een behoorlijke groei van de vestiging van De Haan in Zwolle.’ Groeien zal ook Laus, volgens Maurits Velsink: ‘Wij zijn nu met vijf advocaten. In 2012 willen wij er twee bij. Onze kantoorruimte en faciliteiten lenen zich voor groei. Met twee advocaten erbij wordt de kostenstruc-



*Monique de Witte-van den Haak (Pels Rijcken)*

**‘Omdat de publieke sector minder conjunctuurgevoelig is, vertoont onze omzet minder pieken en dalen’**

tuur gunstiger.’ Ook Gijs Heutink houdt het positief: ‘Wij gaan komend jaar uitbreiden. Het kantoor wordt fysiek groter en onze activiteiten nemen toe. Wij blijven met cliënten meedenken over nieuwe projecten zonder meteen de teller aan te zetten. Daarom verhogen wij het budget voor niet-declarabele uren. Ons goede voornemen is: zorgen dat wij als nichekantoor ook op de hitlijst van de grote bedrijven komen te staan.’

Behalve uitbreiden gloort er ook andere hoop. Marc van Gelder (Deterink): ‘Komend jaar gaan wij een acquisitieplan uitrollen, zodat we sneller op de *shortlist* terecht komen.’ En Reinout Rinzema:

‘Wij proberen de bestaande ontwikkelingen vast te houden en te bedenken wat de cliënten over vijf jaar nodig hebben. Is al een hele inspanning.’ Roel Laumans (Nysingh) wil de lijn doortrekken: ‘Wat we al doen, wordt in 2012 nog belangrijker. We moeten heel scherp blijven op het ontwikkelen van nieuwe dienst-marktcombinaties en investeren in kennis van markten en branches.’ Ook Monique de Witte-van den Haak (Pels Rijcken) wil lijnen bestaande doortrekken: ‘Wij hebben de neiging om een beetje vanuit de theorie te zenden naar de klant. Wij voeren al gesprekken met cliënten over actuele thema’s, zie ons webtv-kanaal. Het komend jaar willen wij ons nog meer verplaatsen in de klant en meer uitgaan van de concrete juridische vragen waar die mee zit. En we gaan zoeken naar wegen om nog meer zichtbaar te zijn.’

Alleen eenpitter Frederik Wolters laat een ander geluid horen: ‘Ik heb geen goede voornemens. Op 25 december word ik 65. Dan ga ik het iets kalmer aan doen en misschien rechtsfilosofie studeren. Ik vind het een slopend beroep met al die agressie van een conflict. Ik zit in een werkgroepje met oudere advocaten die allemaal doorwerken. De oudste is 76.’

*Frederik Wolters:*  
**‘Ik heb geen goede voornemens. Ik word 65 en ga het iets kalmer aan doen, ik vind het een slopend beroep met al die agressie van een conflict’**