

Was will der Klient?

Gevraagd naar 'hun' advocaat zeggen de meeste cliënten tevreden te zijn. Maar daarmee nam organisatieadviseur Bartel Berkhout geen genoegen. 'Doorvragen leert dat de meeste bedrijven geen idee hebben wat er gedurende het proces van samenwerken wanneer gaat gebeuren.'

Tekst: Mark Maathuis

De discrepantie tussen zijn werk als advocaat-stagiaire en zijn ervaringen als hockeycoach van Jong Oranje zette hem aan het denken, zegt Berkhout. 'Ik zat op een klein kantoor en was daar op de inhoud gefocust en niet op wat cliënten dachten, laat staan dat ik bezig was om dat te verbeteren. Ondertussen was ik als coach juist voortdurend in de weer om op hoog niveau te presteren te verbeteren. Mede daarom heb ik de advocatuur verlaten en richt ik mij nu via Ngenius, waar ik mede-eigenaar ben, op het verhogen van klanttevredenheid.'

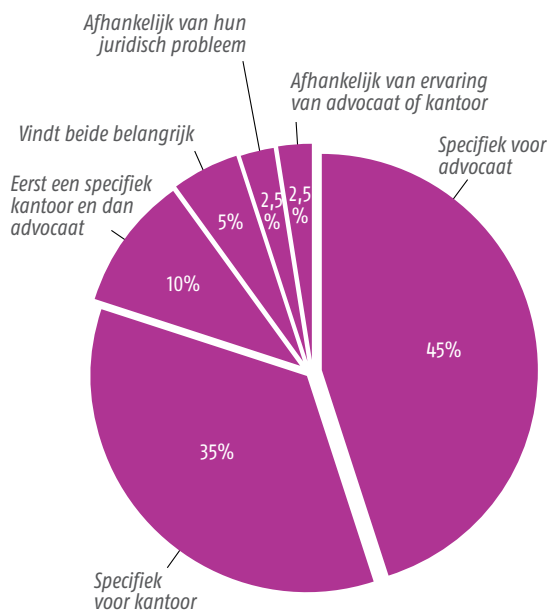
Wel bleef Berkhout via zijn voormalige opleidingsgenoten en vrienden op de hoogte van wat er speelde binnen de beroepsgroep. 'Wat bleek? Er was in die zes jaar niets veranderd. Dat fascineerde mij. Hoe kan dat, in deze economische tijden? Andere organisaties worden gedwongen om op cliënten te focussen, waarom de advocatuur niet? Weten inhurende be-

drijven niet beter? Hebben ze zich neergelegd bij het gemiddelde dienstverlening niveau? Of komt het omdat personen die juridische hulp inroepen maar één belang hebben: "los mijn probleem op en het maakt mij niet uit hoe en tegen welke prijs."

Vragen waar Berkhout het antwoord ook niet op wist. Hij schakelde daarom onderzoeksbureau X&Y research in en vond 80 bedrijven bereid mee te werken, waaronder de Rabobank, Eneco, KLM, DHL, Randstad, Mattel, Prorail, Accenture, Woningnet, V&D, Deloitte, Menzis en KPN Legal. Vervolgens vonden er bij deze 80 bedrijven interviews plaats met DGA's, specialisten en/ of bedrijfsjuristen die contact onderhouden met externe juridische dienstverleners. Om de inhurende partijen te classificeren, is de uitkomst verdeeld in *light* (minder dan 10 keer per jaar, 20 procent van de ondervraagden), *medium* (10 tot 30 keer per jaar, 30 procent) en *heavy* (meer dan 30 keer per jaar, 50 procent).

Fik in de advocatuur

Wat Berkhout met zijn onderzoek wil bereiken, blijkt wel uit de titel van zijn onderzoek, *Fik in de advocatuur*. 'Mensen zijn weliswaar tevreden over de inhoud, maar uit mijn onderzoek blijkt ondubbelzinnig dat advocaten op andere vlakken enorm tekort schieten, met name bij de grote kantoren. Ze zijn totaal niet bezig met wat cliënten willen. Ja, ze komen voor de inhoud, maar ze vragen, nee eisen, een betere samenwerking. Er is onwetendheid, maar die is aan het veranderen. Mijn vraag aan de beroepsgroep daarom: wie durft als eerste zijn business model echt richting de cliënt te veranderen?'



Vraag 1

Hoe zien in hoofdlijnen de stappen eruit die u neemt indien u juridische ondersteuning nodig heeft?

Er worden overeenkomsten gesloten met één of meerdere juridische dienstverleners, afhankelijk van het specialisme. Soms betreft het een overeenkomst voor meerdere landen. Er wordt in veel situaties eerst geïnventariseerd welke kennis in house is. Geprobeerd wordt zelf een duidelijk dossier aan te leveren om de prijs van het uitbesteden laag te houden.

Vraag 2

Hoe is het contact met uw dienstverlener tot stand gekomen en wie heeft dit contact gelegd?

Een groot deel maakt gebruik van één of meerdere vaste kantoren waarmee overeenkomsten zijn opgesteld. Contact is voornamelijk gelegd door dga's en/of het hoofd van een legal department. Deze contacten komen vooral voort uit een eigen netwerk of er is in het verleden gebruikgemaakt van de kantoren. De reden van samenwerking met grote kantoren is hun veelal specialistische kennis en hun imago. Minder complexe vraagstukken worden door enkele organisaties bij kleinere kantoren neergelegd. In enkele gevallen wordt er een tender gebruikt.

Vraag 3

Met betrekking tot de dienstverlener, kiest u specifiek voor een advocaat of het kantoor waarbij deze werkt?

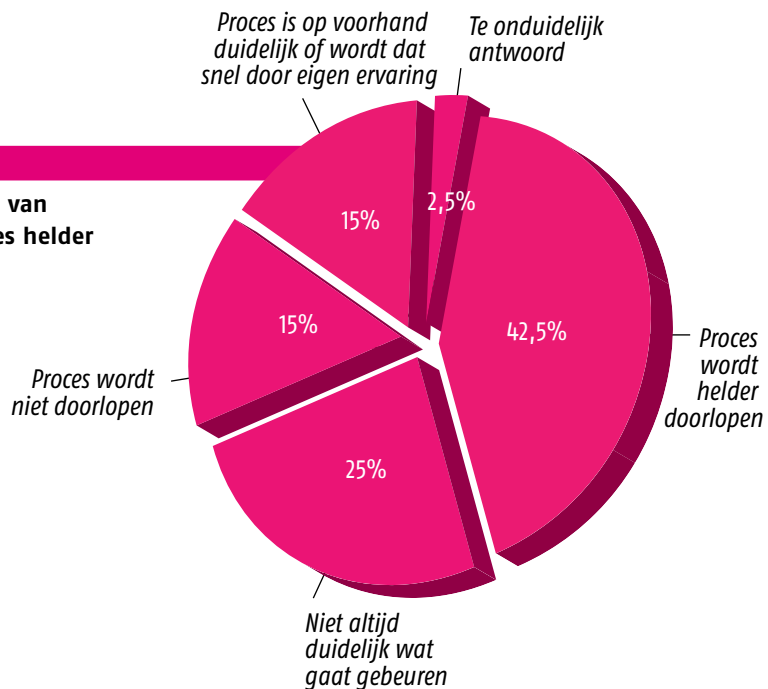
Vraag 4

Wat werd er besproken tijdens het eerste contact met uw advocaat?

In de meeste gevallen wordt er direct over de inhoud gesproken. Vanwege de overeenkomsten met advocatenkantoren is het niet altijd noodzakelijk over een tarief te praten. Slechts 17,5 procent zegt dat er tijdens het eerste contact gesproken wordt over het proces. Opvallend is ook dat er weinig gesproken wordt over hoe er gecommuniceerd en samengewerkt wordt.

Vraag 5

Werden de stappen van het juridische proces helder met u doorlopen?



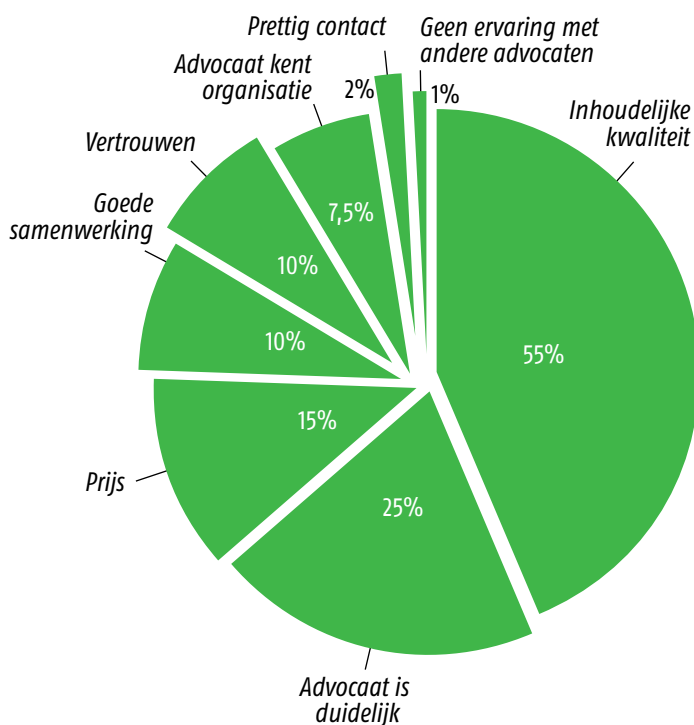
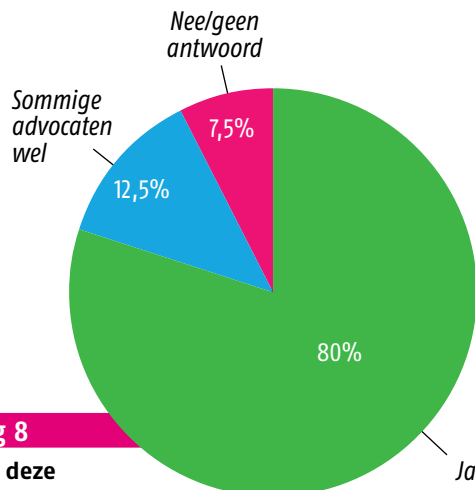
Vraag 6

Wat vindt u het belangrijkste in dit proces?

Pragmatisch advies wordt als meest belangrijk ervaren; daarna komen inhoud en communicatie. Met dat laatste wordt onder meer geassocieerd: duidelijkheid over de prijs, de te volgen stappen, het nakomen van afspraken, meedenken in het belang van de organisatie en zorgen uit handen nemen.

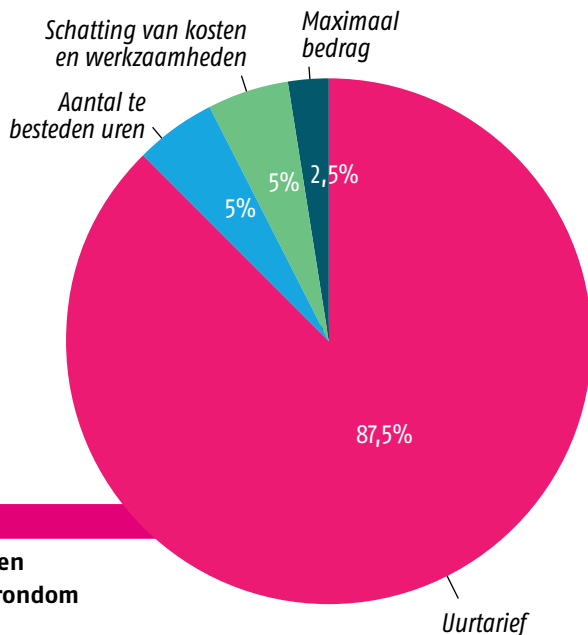
Vraag 7

Zou u de volgende keer wederom gebruikmaken van dezelfde advocaat?



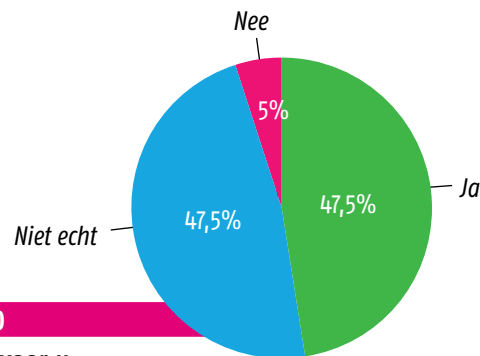
Vraag 8

Zou u deze advocaat aanraden aan anderen?



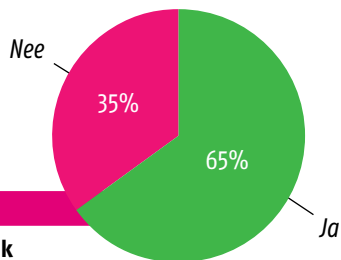
Vraag 9

Wat voor afspraken zijn er gemaakt rondom het factureren?



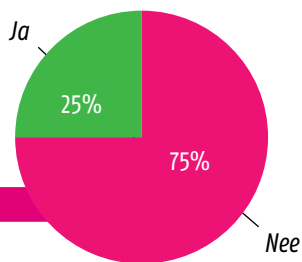
Vraag 10

Was het voor u duidelijk wanneer er een rekening zou komen?



Vraag 11

Was het voor u duidelijk wat de hoogte van de rekening zou zijn?

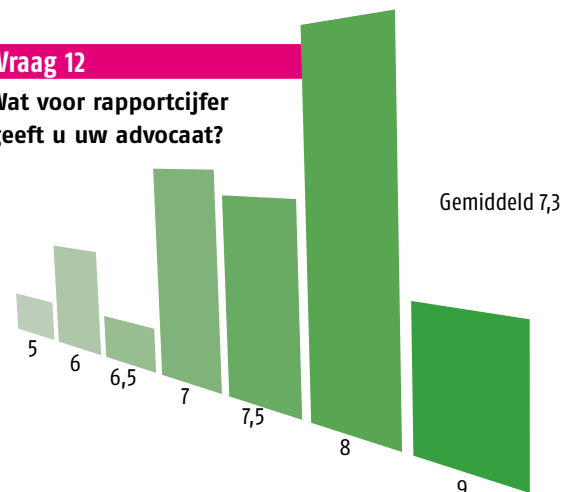


Vraag 13

Is u een alternatieve manier van factureren aangeboden?

Vraag 12

Wat voor rapportcijfer geeft u uw advocaat?



(advertentie)

Toezicht op advocaten met behulp van forensische accountants. Is dat een goed idee?

Grant Thornton Forensic & Investigation Services B.V. is ervaren specialist in forensic accounting en forensic IT. Wij maken hierbij gebruik van de kennis en expertise uit ruim 100 landen waar de leden van Grant Thornton International Ltd gevestigd zijn. Kijk op onze website www.gt.nl/fis.

Neem contact op met één van onze partners:

Peter Schimmel: T 020 - 547 57 57
 Mark Hoekstra: T 010 - 270 51 51
 E gtfis@gt.nl



Grant Thornton

An instinct for growth™