

# Spreekuur als strategie

Een inloopspreekuur kan kantoren helpen om zaken binnen te halen. Wat levert zo'n spreekuur op? Drie advocaten vertellen: 'Het woord "gratis" doet nog wonderen.'

Foto: Roger Dohmen/HH



Groeiend aantal kantoren houdt inloopspreekuur, ook op zaterdag.

Hedy Jak

**E**en lange man van in de veertig zit in de wachtkamer van Vallenduuk Advocaten in Haarlem. Hij komt voor het gratis inloopspreekuur. Hij heeft lange tijd op internet gezocht naar informatie en jurisprudentie, maar zit nog steeds met prangende vragen over zijn echtscheidingsconvenant. 'Het is destijds met goede bedoelingen op papier gezet, maar soms loopt het anders.' Hij heeft met zijn ex-vrouw onenigheid over het begrip studiekosten. 'Onduidelijk is wat er juridisch gezien onder valt. Ik kan het niet allemaal betalen.'

Naast hem zit een donkere vrouw. Ze friemelt aan haar vingers. Ze vertelt dat ze voor veertig procent is afgekeurd door het UWV. Daar is ze het helemaal niet mee eens. Ze diende al een bezwaarschrift in, maar de uitkeringsinstantie keurde dat niet goed. Nu wil ze weten wat haar mogelijkheden zijn. 'Hoe sta ik ervoor? Heb ik een reële kans en wat zijn de kosten? Ik wil een eerlijk beeld hiervan.'

Advocaten die ervaring hebben met het houden van een inloopspreekuur zijn unaniem: de juridische vragen waar mensen mee komen zijn divers en uiteenlopend. Maar: niet overal zit werk in.

Het middelgrote kantoor Vallenduuk Advocaten in Haarlem houdt al meer dan een jaar een wekelijks gratis inloopspreekuur. Rechtzoekenden kunnen zich via een formulier op de website aanmelden. 'Gemiddeld komen er drie rechtzoekenden per week op af,' zegt advocaat Valerie Vallenduuk. 'En op de vestiging in Zaandam ongeveer vijf per week.'

Vallenduuk zette in 2011 een nieuwe vestiging op in Zaandam. 'Ik wilde toen een manier bedenken om particulieren naar ons kantoor te krijgen. Inloopspreekuren bestonden al, maar toen ik op internet zocht naar een landelijk overzicht van participerende kantoren was dat er nog niet. In mijn vrije tijd heb ik het Landelijk Netwerk Gratis Inloopspreekuur Advocaten opgezet.' Op de website kunnen kantoren, tegen betaling, hun inloopspreekuur en contactgegevens vermelden. Sinds kort

bieden kantoren ook een spreekuur aan op zaterdag.

'Wij zijn geen kantoor dat alles aanneemt wat zich op een spreekuur aandient. Alleen als er écht iets in zit,' benadrukt Vallenduuk. 'Vaak blijft het bij vrijblijvend advies of een tip om een brief op te stellen. Toch wordt vijftig procent van de aanmeldingen een zaak.' Ze heeft niet bijgehouden wat de spreekuren precies opleveren, maar schat dat het om ongeveer 50.000 euro per vestiging per jaar gaat. 'Ik weet in elk geval dat het genoeg oplevert om het te blijven doen.'

Gertjan Bloem van Advocatenkantoor Bloem in Den Haag denkt dat zijn inloopspreekuur een 'substantieel onderdeel' gaat vormen van de jaaromzet van zijn kantoor. Sinds een halfjaar houdt hij één keer per week een spreekuur. Binnenkort wil hij dit gaan uitbreiden naar drie vaste dagen in de week. 'Het loopt heel goed.' We krijgen nu zo'n vijf aanmeldingen per week en daarvoor moeten we al uitwijken naar andere dagen.' Bloem schat in dat het hem twee betalende zaken per week

oplevert. Hoeveel dat voor zijn kantoor opbrengt? ‘Wij zijn net begonnen en dat is nu nog moeilijk in te schatten. Maar het kan uiteindelijk een belangrijk onderdeel van de omzet worden. Particulieren hebben keuze uit 17.000 advocaten, dan moet je je proberen te onderscheiden. Het woord “gratis” doet nog wonderen in Nederland.’

### Passend advies

Bloem is selectief in wat hij aanneemt. ‘Als bij de aanmelding blijkt dat het een probleem of rechtsgebied betreft wat niet onze *cup of tea* is, dan verwijzen wij die persoon nog voor de intake door. Ook neem ik geen zaken over. Dat komt vaak neer op het repareren van andermans fouten. Met gefinancierde rechtsbijstand ben ik soms ook wat terughoudend. Vaak leg je daar al op toe en het is helemaal ondoenlijk er iets aan over te houden als zaken zeer arbeidsintensief blijken. Maar ik zie het spreekuur wel als het verlenen van eerstelijns juridische rechtshulp en zal altijd proberen mensen verder te helpen; met een nuttige doorverwijzing of ander passend advies.’

Ook het Friese kantoor Bomhof Van Uitert Advocaten in Drachten is te spreken over het invoeren van een gratis spreekuur. ‘Wij ontvangen sinds een jaar gemiddeld vier personen per week,’ zegt advocaat Derk Bomhof. Daarvan levert 50 procent een zaak op. Wij zijn daarin niet teleurgesteld.’

Het kantoor bediende een jaar geleden voornamelijk de zakelijke markt. Met een aangescherpt acquisitiebeleid is het kantoor zich ook op particulieren gaan richten. Een inloopsprekuren leent zich daar volgens Bomhof goed voor. Hij ziet dat veel zaken die uit de spreekuren voortvloeien op basis van toevoegingen zijn. ‘Wij hebben altijd gezegd zaken op basis van toevoegingen te blijven doen. Dat is een principiële keuze. En ja, daarmee verdienen we minder dan ons gebruikelijke uurtarief, maar zo willen we er niet naar kijken.’

In Haarlem bij Vallenduuk Advocaten komt de man met de problemen rond het echtscheidingsconvenant uit de spreekkamer. Hij zegt antwoord te hebben gekregen op zijn vraag. ‘Ik weet nu dat ik juridisch in mijn recht sta. Daar kan ik voor het moment zelf verder mee.’

## Column

# Meer werk: market jezelf het dal uit



Dolph Stuyling de Lange

**I**n mijn vorige column gaf ik aan dat er maar een paar manieren zijn om de winst en het rendement van je kantoor te beïnvloeden. De meest interessante daarvan is om te zorgen voor meer werk. Hoe doe je dat?

Wat je vooral níét moet doen, is zonder focus of plan losse acties ondernemen. Dat is net zoiets als op jacht gaan en in het wilde weg in het rond schieten in de hoop dat een verdwaalde kogel een eend of konijn zal raken. Wat dan wel?

Stap 1 is om er een gezamenlijke operatie van te maken: zorg dat ten minste al je partners betrokken worden bij het maken van plannen en dat ze gezamenlijke besluiten nemen. En zorg dat iedereen zich aan die besluiten houdt.

Stap 2 is om informatie te verzamelen, om te beginnen over je eigen praktijk. Waar ben je de afgelopen twee of drie jaar mee bezig geweest? Wie waren je grootste cliënten? Welke soorten werk heb je vooral gedaan en waar kon je het meest mee verdienen?

Stap 3 is om te beginnen met de bestaande cliënten. Zit daar niet meer werk in? Het is veel eenvoudiger meer werk te doen voor de cliënten die je kennen dan nieuwe cliënten binnen te halen. Werkt je kantoor op alle gebieden voor de grotere, tevreden cliënten? Als je bijvoorbeeld alleen Arbeidsrecht doet voor een cliënt, kan het heel zinvol zijn eens met de partner Ondernemingsrecht bij die cliënt op bezoek te gaan. Bied eens een

gratis ‘apk’ aan: een check welke juridische kwesties spelen en in hoeverre die goed zijn afgedekt.

Stap 4 is om achter ‘nieuwe’ cliënten aan te gaan. Maak een lijst van interessante bedrijven/personen en benader die met een concreet en op maat gesneden voorstel: welke soorten werk doe je voor vergelijkbare bedrijven/personen – en hoe kun je op de meest effectieve manier ‘binnenkomen’? Adverteren werkt doorgaans niet of nauwelijks. Net als bij de gewone detailhandel is *sampling* een van de meest effectieve manieren: onderzoek of je een potentiële cliënt ertoe kunt krijgen eens op proef voor een gereduceerd tarief met je te werken.

Stap 5 is het ‘bredere’ marketen: netwerken, lezingen geven, juridische artikelen schrijven in voor de beoogde nieuwe cliënten relevante kranten of tijdschriften. Zorg steeds voor nazorg en focus. Vaak denken advocaten dat een lezing het eindpunt is, maar dat is juist het begin. Daarna ga je de aanwezigen individueel benaderen. Wees ook zo specifiek mogelijk. Zorg dat je kennis hebt van je beoogde nieuwe cliënt en diens omstandigheden – en laat zien dat je meedenkt: niet primair laten zien wat jij juridisch allemaal in huis hebt, maar heb vooral aandacht voor de (potentiële) problemen van de cliënt.

Betrokkenheid, de markt kennen, helderheid over aanbod en prijzen: dit zijn sleutelthema’s bij het vinden en behouden van tevreden klanten.