

# profielen

## nr. Bedrijf

1	Nysingh
2	Kienhuis Hoving
3	Stibbe
4	Dirkzwager
5	Hekkelman Terheggen & Rieter
6	Van Benthem & Keulen
7	AKD Prinsen Van Wijmen
8	Holland Van Gijzen
9	Houthoff Buruma
10	Loyens & Loeff
11	Trip
12	Boekel De Nerée
13	CMS Derks Star Busmann
14	NautaDutilh

### 1 Nysingh

**Tevreden klanten:** 100%  
**Waarvan uitstekend:** 17%

De opvallendste wijziging in deze categorie is zonder twijfel het feit dat het statige Haagse bureau De Brauw Blackstone Westbroek verdwenen is uit de ranglijst. Weg, foetsie, op. Het kantoor is hofleverancier van de grootste Nederlandse bedrijven en had altijd de wind mee, tot de crisis. In maart dit jaar werd bekend dat het kantoor moest saneren.

Voor wat betreft de barometer die MT100 heet, gaat de ellende aan Nysingh voorbij. Nysingh is stationair lijstaanvoerder. Desondanks heeft bestuursvoorzitter Wim van Zant te maken met de wet van de remmende voorspong. Vorig jaar was Nysingh namelijk nog het best op liefst zes onderdelen (het oplossen van klachten, budgetbewaking, tijdsplanning, flexibiliteit, prijs/kwaliteitverhouding en de onafhankelijkheid van het advies), maar daarvan is alleen de onafhankelijkheid van het advies nog over. Op het onderdeel prijs/kwaliteitverhouding is het meeste terrein verloren, want daarmee staat Nysingh nu op de twaalfde plek van de 14. Maar honderd procent tevreden klanten staat wel gelijk aan een dikke zoen van de juffrouw.

### 2 KienhuisHoving

**Tevreden klanten:** 92%  
**Waarvan uitstekend:** 25%

KienhuisHoving presteert het best op de terreinen budgetbewaking, flexibiliteit en de manier waarop klachten worden behandeld. En dat is heel opvallend, helemaal wanneer je beseft dat Kienhuis vorig jaar niet in de MT100 te vinden was. Er wordt door de bestuurders mr. Bert Bouma, mr. Arjan ter Mors en mr. Harry van Halen hard gewerkt om het bureau met tweehonderd medewerkers op te stoten in de vaart der volkeren en dat beleid betaalt zich uit. Begin dit jaar

kreeg het kantoor als bewijs daarvan het ISO 9001-certificaat en nu de tweede plek in de MT100, het kan allemaal niet op.

### 3 Stibbe

**Tevreden klanten:** 86%  
**Waarvan uitstekend:** 14%

Dat 86 procent van de klanten tevreden is over Stibbe is gezien de ranglijst een klein wonder, want op een aantal onderdelen wordt niet al te best gepresteerd. Budgetbewaking is bijvoorbeeld niet de specialiteit van Stibbe, getuige de 13de plaats (een tevredenheid van 43 procent). En ook de manier waarop klachten worden afgehandeld (43 procent tevredenheid, goed voor een twaalfde positie) en de onafhankelijkheid van het advies (plaats 12, 64 procent tevredenheid) geven te denken. Verder niets dan lof voor Stibbe, dat met recht trots kan zijn op de bronzen positie.

### 4 Dirkzwager

**Tevreden klanten:** 85%  
**Waarvan uitstekend:** 31%

Wanneer liefst 31 procent van de klanten de bedrijfsprestatie beoordeelt met uitstekend doe je het niet verkeerd. Vorig jaar noteerden wij dat er werk aan de winkel is en die raad is ter harte genomen, getuige het grote aantal verbeteringen dat is doorgevoerd. Er zijn meer tevreden klanten, meer klanten die zeer tevreden zijn en op het gebied van tijdsplanning en inhoudelijke kennis is er geen betere. Waarmee het sprongetje van 6 naar 4 ruimschoots is verklaard.

### 5 Hekkelman Terheggen & Rieter

**Tevreden klanten:** 85%  
**Waarvan uitstekend:** 8%

Vorig jaar niet genoemd, nu top 5, klasse! Er zijn geen uitschieters naar boven

en ook niet naar beneden voor het kantoor met haar wortels in Nijmegen en Arnhem.

### 6 Van Benthem & Keulen

**Tevreden klanten:** 85%  
**Waarvan uitstekend:** 8%

Bij van Benthem & Keulen zit de groei er blijkbaar nog steeds in, getuige de deelname aan de YER legal roadshow die is bedoeld om studenten kennis te laten maken met het kantoor. Handig om bij de presentatie ergens quasi achteloos een stapeltje MT 100's neer te leggen met deze zesde plek. Een goede aanbeveling is misschien het feit dat qua prijs/kwaliteitverhouding het bureau zelfs het best scoort.

### 7 AKD Prinsen Van Wijmen

**Tevreden klanten:** 83%  
**Waarvan uitstekend:** 0%

AKD Prinsen van Wijmen staat te boek als één van de topkantoren in Nederland en dat wordt met deze positie min of meer bevestigd. Er zijn er die beter voor de dag komen, maar er zijn ook slechtere. 'Diversiteit is de motor achter onze slagkracht', zeggen de hooggeleerde dames en heren over zichzelf en de mening van de klanten past hier naadloos in: die is immers divers. De beste klassering is een tweede plaats voor inhoudelijke kennis, terwijl de onafhankelijkheid van het advies maar voor 83 procent van

de klanten hier vanzelfsprekend is (goed voor een achtste plaats). Vorig jaar stond AKD Prinsen Van Wijmen trouwens ook op 7, toen met 70 procent tevreden klanten.

### **8 Holland Van Gijzen**

**Tevreden klanten:** 83%

**Waarvan uitstekend:** 0%

Een nieuwkomer is Holland Van Gijzen, met scores die gemiddeld goed zijn voor het linkerrijtje en niet één score die zo beroerd is dat ze onder het kleed hoeft te worden weggemoffeld. De vierde plek voor de wijze waarop klachten worden afgehandeld is de beste prestatie (twee op de drie klanten vindt dit prima geregeld) en de negende plaats voor de onafhankelijkheid van het advies (75 procent) is de slechtste plek.

### **9 Houthoff Buruma**

**Tevreden klanten:** 75%

**Waarvan uitstekend:** 17%

Bij Houthoff Buruma moet dit jaar regelmatig het beste kostuum uit de kast omdat weer een prijs moet worden opgehaald. De ACQ Country Award 2009 stat inmiddels ergens op het bureau te glimmen en verder is het kantoor door ACQ Finance uitgeroepen tot 'Law Firm of the Year' en 'Most Trusted Law Firm of the Year'. Daar steekt deze 9de plaats toch wat bleekjes bij af. Vooral het feit dat maar 58 procent het kantoor bij derden aanbeveelt, moet enigszins te denken geven.

### **10 Loyens & Loeff**

**Tevreden klanten:** 75%

**Waarvan uitstekend:** 13%

Loyens & Loeff heeft dit jaar ook een soort prijs gewonnen, te weten een eervolle vermelding bij de uitreiking van de Sonja Boekmanprijs tijdens het Jaarcongres van de Orde van Advocaten vanwege de introductie van het nieuwe diversiteitsbeleid. Het is geen keiharde prijs, maar zeker de moeite waard. Toch is er verder weinig reden om gerust achterover te leunen, want in de MT100 zijn de resultaten mager. Het beste resultaat is een zesde

plaats voor de prijs/kwaliteitverhouding en dat is maar net boven de middenmoot. Slechts 63 procent van de klanten is dan ook bereid het kantoor, dat vorig jaar als vierde eindigde, aan te bevelen.

### **11 Trip**

**Tevreden klanten:** 71%

**Waarvan uitstekend:** 7%

Trip (met name opererend in Groningen en Friesland) adviseert op z'n Fries, dus boerennuchter. "Verwacht van ons geen grote gebaren, moeilijke woorden of juridische tovenarij", stelt het kantoor zichzelf voor en die boodschap is voor 71 procent van de klanten genoeg om een tevreden gevoel over te houden aan de samenwerking. Volgens de klanten mag er trouwens meer niet worden verwacht, want de resultaten op de gebieden prijs/kwaliteitverhouding en onafhankelijk advies zijn niet om over naar huis te schrijven met beide een dertiende positie. Toch is 71 procent van de klanten bereid Trip op de kaart te zetten bij derden.

### **12 Boekel de Nerée**

**Tevreden klanten:** 69%

**Waarvan uitstekend:** 8%

Van Topwerkgever 2008 naar een weinig formidabele 12de plek, dat moet toch voer zijn voor een goed gesprek in de boardroom? Helemaal wanneer u weet dat het kantoor vorig vijfde stond. Waar gaat het fout? Niet bij de onafhankelijkheid van het advies, want 85 procent van de klanten kan met het advies leven en daarmee staat Boekel de Nerée op een vierde plek. Maar verder kan het voor-aanstaande kantoor alleen matige scores overleggen en dat zal niet de bedoeling zijn.

### **13 CNS Derks Star Busmann**

**Tevreden klanten:** 67%

**Waarvan uitstekend:** 8%

Als maar twee van de drie klanten tevreden zijn over de dienstverlening is er iets mis. Dat hetzelfde percentage klanten toch bereid is je aan te bevelen bij derde is een mooi doekje voor het bloeden, maar toch zal er iets moeten veranderen.

Maar waar moet je beginnen als je de terreinen onafhankelijkheid van het advies, inhoudelijke kennis, prijs/kwaliteitverhouding, budgetbewaking, tijdsplanning en de manier waarop klachten worden afgehandeld het slechts presteert in deze lijst van veertien advocatenkantoren?

### **14 NautaDutilh**

**Tevreden klanten:** 64%

**Waarvan uitstekend:** 0%

Alleen op het terrein flexibiliteit haalt NautaDutilh het slechtste resultaat in deze categorie, verder doet NautaDutilh het prima, getuige deze keurige veertiende plaats.