



Johan Koggink • Opinie

9 apr 20



## OPINIE

## Waar worden cliënten nu echt gelukkig van?

Vele marktonderzoeken zijn verricht naar wat een cliënt verwacht van zijn juridisch dienstverlener. Waar wordt een cliënt nu echt gelukkig van?



Bewaren

Uit de vele marktonderzoeken komt een aantal aspecten steevast terug:

- Persoonlijke klik
- Een praktische, oplossingsgerichte aanpak
- Aantoonbare expertise in vergelijkbare zaken
- Kennis van bedrijf en sector

Hieronder ga ik graag wat uitgebreider op deze aspecten in.

Mensen doen zaken met mensen en dan is het niet verbazingwekkend dat de persoonlijke klik belangrijk is. Uiteraard dient wel aan een aantal randvoorwaarden te zijn voldaan. Als een advocaat zijn vak onvoldoende zou beheersen, dan zal een bedrijfsjurist niet bij deze advocaat zijn zaken blijven onderbrengen omdat de persoonlijke klik zo goed is. De advocaat kan er zelf veel aan doen om de persoonlijke klik te bevorderen. Dat is allereerst door een oprechte interesse te tonen in de cliënt. Bijvoorbeeld door nu, tijdens de coronacrisis, een belletje te plegen om te vragen hoe het gaat.

## **Het feit dat bedrijfsjuristen in marktonderzoek zo duidelijk aangeven dat de persoonlijke klik belangrijk is, geeft ook aan dat de mens in dienstverlening niet door technologie zal worden verdrongen'**

• Johan Koggink

Een waardevolle relatie komt pas tot stand als je empathisch bent, je daadwerkelijk kan verplaatsen in wat de ander zakelijk of persoonlijk bezighoudt. Het feit dat bedrijfsjuristen in marktonderzoek zo duidelijk aangeven dat de persoonlijke klik belangrijk is, geeft ook aan dat de mens in dienstverlening niet door technologie zal worden verdrongen. In zijn lezenswaardige boek 'Where digital becomes human' bepleit Steven van Belleghem mijns inziens terecht dat bedrijven die de voordelen van technologie aan een menselijke benadering kunnen koppelen, de winnaars van de toekomst zullen zijn. De bedrijfsjurist zal verwachten dat zijn advocaat van technologie gebruik maakt om efficiënter te werken, maar tegelijkertijd op een persoonlijke manier maatwerk aflevert.

### **Mitsen en maren**

Het tweede aspect uit het marktonderzoek ziet op een praktische, oplossingsgerichte aanpak. In gesprekken met bedrijfsjuristen komt nog steeds naar voren dat de advocatuur zich schuldig maakt aan 'het kan vriezen of dooien' en 'mitsen en maren' adviezen. Bedrijfsjuristen komen bij een advocaat voor een praktische oplossing zonder een verhandeling over de jurisprudentie. Tegelijkertijd begrijpen zij dat een advocaat niet altijd een praktische oplossing met 100% garantie kan geven. Hierover moet je ook transparant zijn: "ik zou voor deze oplossing kiezen waarbij ik de kans op succes op 70% inschat". De bedrijfsjurist is zelf mans genoeg om te realiseren dat 100% zekerheid in veel gevallen niet te geven is.

## **Een track record in vergelijkbare zaken geeft een bedrijfsjurist een bepaalde mate van comfort.'**

• Johan Koggink

Het derde element betreft aantoonbare expertise in vergelijkbare zaken. Bij het selecteren van een dienstverlener proberen we ons risico op een foutieve keuze te verkleinen. Wij laten ons niet graag opereren door een chirurg die weinig ervaring heeft bij een ingreep die je moet ondergaan. Een track record in vergelijkbare zaken geeft een bedrijfsjurist een bepaalde mate van comfort. Tevens zal de bedrijfsjurist redeneren dat een advocaat efficiënter kan werken als hij al ervaring heeft in vergelijkbare zaken. Het wiel hoeft niet opnieuw uitgevonden te worden.

De les voor de advocaat is dat het bekwamen in en positioneren op specifieke zaken grote voordelen biedt. Beter dan alles voor iedereen willen zijn. Een specifieke expertise geeft een cliënt houvast en vertrouwen. Je moet kiezen om gekozen te worden.

## **Kennis van bedrijf en sector**

Het laatste aspect dat bedrijfsjuristen waarderen is kennis van het bedrijf en de sector. Een bedrijfsjurist zei eens tegen mij: 'Het gaat veelal om een business probleem met juridische aspecten'. Dat betekent dat de advocaat zich moet verdiepen in het business probleem en dat zijn advies ten dienste moet staan van het business probleem. Of hoe een bedrijfsjurist het tegen mij verwoordde: 'Het juridische is niet het hoogste doel in het leven, het is een van de aspecten naast bijvoorbeeld HR of finance die bij een business case op orde moeten zijn'.

Waar worden cliënten nu echt gelukkig van? Een advocaat met een duidelijk gekozen specialisme en track record die oplossingsgericht adviseert vanuit een goed begrip van de business context van zijn cliënt en een oprechte verbinding met deze cliënt weet te maken!



---

### **Meest gelezen**



Weglopen van dealprotocol door corona mag niet, oordeelt rechter in M&A-zaak



Cliënt en juridisch adviseur: 'Bij ASML meer brainstorm dan eenrichtingsverkeer'



Investerders verliezen rugdekking door beëindiging bilaterale investeringsverdragen