



De cliënt verwacht meer van zijn advocaat

In recente onderzoeken kwam naar voren dat cliënten meer van hun advocaat verwachten dan dat zij nu veelal krijgen. Een geluid dat ik ook meerdere malen heb gehoord in mijn gesprekken met bedrijfsjuristen. Deze bevindingen deel ik met rechtenstudenten als ik met hen discussieer over de advocaat van nu en de toekomst.

In deze discussies komen we dan tot een aantal eigenschappen waarover een advocaat zou moeten beschikken om tevreden cliënten te genereren.

ANALYTISCH VERMOGEN

Een kerncompetentie die altijd essentieel zal blijven. Het vermogen om binnen een veelheid aan complexe informatie snel tot de kern te komen en het vervolgens bondig te kunnen uitleggen. Zoals Einstein eens zei: 'If you can't explain it simply, you don't understand it well enough'.

OPLOSSINGSGERICHTHEID

Recent organiseerden wij een webinar voor general counsel over business partnering. Wij vroegen de general counsel wat voor hen het belangrijkste is in partnering met de business in hun interne organisatie. Het meest gekozen trefwoord was 'oplossingsgerichtheid'. Geen 'mitsen en maren adviezen' of 'het kan vriezen of dooien', maar een praktische oplossing van het probleem.

BUSINESSCONTEXT

Een bedrijfsjurist zei eens tegen mij: 'Ik kom zelden met een puur juridisch probleem bij een advocaat. Het is veelal een business probleem met belangrijke juridische aspecten'. Dit betekent dat een advocaat de attitude en competenties moet hebben om de business context te doorgronden. Of zoals een andere bedrijfsjurist het naar mij formuleerde: 'Onze advocaten moeten begrijpen dat het juridische maar een klein onderdeel vormt van het probleem of de oplossing. Pragmatisch adviseren met de businesscontext als achtergrond is hetgeen nodig is om bedrijven goed te kunnen adviseren'.

TEAMSPELER

Juridische vraagstukken worden in veel sectoren steeds meer multidisciplinair. Bijvoorbeeld bij een fintech project werken de IT advocaat, de privacy advocaat en financial regulatory advocaat samen om tot een geïntegreerde oplossing te komen. Daarbij zullen teams ook diverser worden, in achtergrond en in specialisme. Denk bij het laatste aan specialisten zoals data analisten, paralegals die in teams met advocaten zullen samenwerken. Dit vereist dat een advocaat in teamverband moet kunnen werken.

TECHNOLOGIE

Cliënten zullen meer en meer verwachten dat advocaten technologie inzetten om efficiënter en klantgerichter te werken. Een advocaat zou technologie daarom niet als een barrière of dreiging moeten zien, maar als een mogelijkheid om cliënten beter te bedienen. De meeste rechtenstudenten hebben affiniteit met technologie, en ervaren nu dat veel rechtenfaculteiten nog te weinig aandacht besteden aan legal tech.

DEUPT HET OOK?

Zeker de jonge generatie advocaten stelt hoge eisen aan de maatschappelijke verantwoordelijkheid van hun kantoor. Moet een kantoor bijvoorbeeld wel voor alle cliënten willen werken of bepaalde zaken aannemen? Dit zijn vragen die meer en meer worden gesteld, zie ook de recente discussie over Russische cliënten.

'Deugt het ook' speelt niet alleen op het niveau van het kantoor, maar ook in de adviserende rol van de advocaat naar de cliënt. Een bedrijfsjurist zei eens tegen mij: 'Ik huur een advocaat in voor de juridische advisering en de ethische afweging doen wij

zelf'. Daarentegen ken ik andere bedrijfsjuristen die het juist waarderen als een advocaat ook over het ethische aspect meedenkt, omdat die advocaat ervaring in soortelijke zaken kan delen.

PASSIE

Last but not least: passie voor je vak hebben is cruciaal om echt succesvol te zijn. Mijn vrouw en ik kochten jaren geleden een antieke Engelse klok. De eigenaar van de klokkenwinkel sprak zeer gepassioneerd over de klok die wij op het oog hadden. Hij vertelde met een warme gloed in zijn ogen waar hij deze klok in Engeland op de kop had getikt, over het bijzondere loopwerk van het uurwerk en allerlei details die de klok zo bijzonder maakten. Hij had zichtbaar moeite om de klok aan ons te verkopen, zo was hij eraan gehecht.

Ik vroeg hem hoe hij zo gepassioneerd was geraakt over antieke klokken. Hij vertelde mij dat hij ooit hoofdredacteur bij het ANP was. Een mooie en goedbetaalde baan, maar zijn ware passie lag bij klokken. Het roer omgegooid en een winkel in antieke klokken gestart. Minder status, minder geld, maar werk waar zijn volledige passie ligt. Net als ik ervoer bij deze klokkenverkoper, zal een cliënt ook voelen of zijn advocaat een gepassioneerd dienstverlener is. Passie verbindt.

Zijn bovenstaande kenmerken uitputtend om te voldoen aan de toenemende wensen van cliënten? Nee. Elementen als bereikbaarheid, sntheid en onderhandelingsvaardigheden spelen natuurlijk ook een rol. Het geeft allemaal aan dat het vak van advocaat alleen maar boeiender en veelzijdiger wordt. Een mooi perspectief voor zowel de cliënt als de advocaat.

JOHAN KOGGINK, DIRECTEUR VAN BENTHEM & KEULEN