

VAN BENTHEM &amp; KEULEN

# TRANSPARANTIE, TOPKWALITEIT EN TOEGANKELIJKHEID

2018 was een uitstekend jaar voor Van Benthem & Keulen. De groei hield aan en er waren hoge waarderingen in het MT1000-onderzoek waaronder topscores op klantloyaliteit en productleiderschap. Ook legde Van Benthem & Keulen voor de tweede keer beslag op de Computable Award. De bekroningen benadrukken de succesvolle werkwijze van het Utrechtse kantoor. Die is gebaseerd op transparantie, topkwaliteit en toegankelijkheid. "Deze elementen lopen als een rode draad door onze dienstverlening."

Bij Van Benthem & Keulen advocaten en notariaat werken 85 juridische professionals. Directeur Johan Koggink schetst de actuele ontwikkelingen in zijn vak. "De rol van bedrijfsjuridische afdelingen bij klanten wordt belangrijker en hun kennisniveau neemt verder toe. Als zij een advocaat inschakelen, gaat het echt om specialistische opdrachten. Aan de expertise binnen onze vakgebieden worden dus alsmat hogere eisen gesteld."

Die specialistische kennis wordt steeds vaker multidisciplinair ingezet. "Bedrijven zijn in toenemende mate technologisch gedreven. Denk aan banken waar ICT inmiddels leidend is. Bij de begeleiding van een fintechproject komen meerdere juridische aspecten samen: ICT-, privacy- en financieel toezichtrecht. Onze specialisten op deze gebieden werken nauw samen."

## HERHAALD HUZARENSTUKJE

Wat voor klanten geldt, is ook van toepassing op Van Benthem & Keulen zelf. "Steeds vaker zetten wij technologie en big data in om relaties nog beter van dienst te kunnen zijn." Als het gaat om legal tech is Van Benthem & Keulen zonder meer koploper. Eerder ontwikkelde het kantoor bijvoorbeeld al de VBK Transitie App. Deze digitale tool geeft HR managers snel inzicht in de hoogte van een transitievergoeding bij ontslag. In 2016 werd de VBK Transitie App bekroond met de Computable Award. Van Benthem & Keulen was het eerste advocatenkantoor dat deze prestigieuze prijs won. Dit huzarenstukje werd in 2018 herhaald, nu voor de Litigation Valuator. "Hiermee komen we tegemoet aan de wens tot transparantie en prijszekerheid bij civiele procedures," aldus Koggink. "Met behulp van de Litigation Valuator doorloopt een advocaat samen met de cliënt de mogelijke processtappen en bijbehorende kosten. Dit resulteert in een vaste prijs als de klant dit wenst." De advocaatkos-

ten zijn dus geen *black box* meer. "Zo kan de cliënt een onderbouwde afweging maken over het starten van een procedure." De rol van legal tech neemt volgens Koggink verder toe. "Innovatie in ons vak speelt zich vooral op dit gebied af. Wij volgen de ontwikkelingen op de voet en blijven volop investeren in technologie."

## LOYALE KLANTEN

In opdracht van Management Team brengt het onderzoeksbureau van de Erasmus Universiteit jaarlijks kwaliteit en populariteit van professionele dienstverleners in kaart. Dit leidt tot de MT1000, een ranglijst waarbij Van Benthem & Keulen over 2018 de tweede plaats bezet in de categorie Advocatuur en Notariaat. Het kantoor neemt de absolute topospositie in als het gaat om productleiderschap en klantloyaliteit. "Bij dit laatste aspect is aan cliënten gevraagd hoe waarschijnlijk het is dat zij ons kantoor aanbevelen bij anderen," verduidelijkt Koggink. "Uiteraard zijn we trots op dit mooie resultaat. Het vormt een stevige motivatie om het nog beter te doen."

De score in de MT1000 heeft ook impact op de aantrekkingskracht als werkgever. "Kort na bekendmaking van de nieuwe ranglijst ontvingen wij een groot aantal open sollicitaties. Ook de innovatieve aanpak draagt bij aan het animo bij mogelijk nieuwe medewerkers." Voor potentiële relaties geldt hetzelfde. "Ons vernieuwende imago wordt regelmatig genoemd als belangrijk argument om het gesprek aan te gaan."

## DE NIEUWE STANDAARD

De visie leidt tot een gestage groei, zo blijkt uit het jaarlijkse onderzoek van het magazine Advocatie. Van Benthem & Keulen is het enige kantoor in de top 50 waarvan de omzet sinds 2011 structureel groeit. "Groei



is een afgeleide van onze prestaties, nooit een doel op zich” benadrukt Koggink.

Op de nieuwe website van Van Benthem & Keulen staat op de homepage “De Nieuwe Standaard” te lezen. Koggink licht toe: “De Nieuwe Standaard zit in ons DNA; in een permanente dialoog met de markt vullen wij de elementen transparantie, topkwaliteit en toegankelijkheid in. Topkwaliteit heeft zowel betrekking op de verschillende specialismen als op het vermogen multidisciplinair te werken.” Maar er is een aanvullende dimensie, aldus Koggink. “Gespecialiseerde juridische kennis vormt altijd de basis. Voor de cliënt krijgt deze kennis echter pas waarde als het wordt ingezet om businessoplossingen te realiseren. Onze juridische professionals begrijpen dat het juridische vaak maar een klein onderdeel vormt van het probleem en/of de oplossing bij de cliënt. Dit vereist wel dat onze juridische professionals goed inzicht hebben in de zakelijke context van hun cliënten. Daarom verzorgen wij onder andere training over bedrijfskundige disciplines zoals finance, marketing en HR voor onze medewerkers. Hiervoor schakelen wij externe experts in. Het breder perspectief maakt onze rol als juridisch dienstverlener interessanter. Het vak wordt leuker.”

#### DREMPEL WEGNEMEN

Toegankelijkheid is het leidende uitgangspunt bij het serviceconcept van Dienst. Hiermee neemt Van Benthem & Keulen de drempel weg die de advocatuur nog vaak kenmerkt. “In plaats van dat zelfs bij een minimale inspanning direct een nota volgt, stellen wij met vanDienst een deel van onze expertise kosteloos ter beschikking. Niet alleen voor relaties, ook voor niet-clieënten.” Naast permanente educatie

Johan Koggink: “Innovatie in ons vak speelt zich vooral af op het gebied van legal tech.”

#### VERNIEUWING ALS TWEDE NATUUR

Van Benthem & Keulen is een innovatief kantoor in een traditionele bedrijfstak. Hoe komen instrumenten als de Transitie App en de Litigation Valuator tot stand? “Omdat we dicht op onze cliënten zitten, lukt het vaak om behoeftes in een vroeg stadium te signaleren,” aldus Koggink. “Denk aan de onzekerheid over de transitievergoeding en de behoefte aan inzicht vooraf in de proceskosten. In een praktijkgroep ontstaat dan het idee hiervoor een tool te ontwikkelen. Binnen het kantoor krijgen zij daarvoor alle gelegenheid. Lukt iets niet dan is dat geen probleem; fouten maken mag. Alleen dan kom je verder.” Vaak wordt een innovatie eerst op kleine schaal getest. “Zo kunnen we ervaring opdoen. Slaat een idee aan dan wordt het verder uitgerold.” Successen worden gevierd. “Dit stimuleert anderen. Zo ontstaat een creatieve *vibe* en wordt vernieuwing een tweede natuur.”

via IURA ACTUA voor bedrijfsjuristen gaat het bijvoorbeeld om modelcontracten en toegang tot vakliteratuur. Via een telefonische helpdesk is er zelfs gelegenheid om kosteloos te sparren met experts over juridische zaken die door de beller zelf – vaak iemand van een bedrijfsjuridische afdeling – worden afgehandeld.

#### NUCHTER EN PRAGMATISCH

De relaties van Van Benthem & Keulen zijn afkomstig uit uiteenlopende sectoren als finance, retail, zorg en onderwijs. Is er toch een rode draad? “Veel cliënten zijn nuchter en pragmatisch, staan met beide benen op de grond. Hierdoor voelen zij zich thuis bij een kantoor met dezelfde eigenschappen. Dat uit zich onder meer in heldere, makkelijk leesbare adviezen. Opdrachtgevers zitten niet te wachten op ellenlange adviesrapporten maar willen een bondige samenvatting met een duidelijk advies.”

Het is een voorbeeld van de klantgerichte benadering die Van Benthem & Keulen kenmerkt. “Of het nu gaat om innovatieve digitale instrumenten of de manier waarop onze dienstverlening is ingericht, opdrachtgevers zijn altijd het uitgangspunt. Via een gestructureerd proces houden wij de vinger aan de pols in een permanente dialoog. Daartoe beschikt elke sectorteam over een raad van advies met marktexperts. Zo weten we welke ontwikkelingen relevant zijn en kunnen onze dienstverlening optimaal afstemmen op de behoefte van de cliënt.”