

Johan Koggink: "Het is razend moeilijk om een tot dusver succesvolle werkwijze ter discussie te stellen en indien nodig rigoureus te veranderen."

18

VAN BENTHEM & KEULEN INNOVEERT IN TRADITIONELE MARKT

# "GROEI IS EEN AFGELEIDE VAN ONZE PRESTATIES"

In een traditionele sector als de advocatuur onderscheidt Van Benthem & Keulen zich door opvallende innovaties. De VBK Transitie App werd door Computable zelfs verkozen tot beste ICT-project in het mkb. Het Utrechtse kantoor stelt deze app kosteloos ter beschikking, net als het serviceconcept vanDienst. "Dat zorgt voor naamsbekendheid en laat tegelijkertijd zien wat onze dienstverlening inhoudt."

TEKST HANS HAJÉE FOTOGRAFIE MARNIX SCHMIDT

“Tot 2008 was de advocatuur een relatief beschermde markt,” zegt Johan Koggink, directeur bij Van Benthem & Keulen Advocaten en Notariaat. “De sector was aanbodgedreven met vaak lange klantrelaties. Tarieven stegen sneller dan de inflatie. Dat is nu omgekeerd. Juridische dienstverlening wordt veel zakelijker ingekocht. Processen zijn geformaliseerd en bij onderhandelingen schuift vaak ook het hoofd inkoop aan. Er is een scherp oog voor de verhouding tussen kwaliteit en prijs.”

### GEEN OOGKLEPPEN

Van Benthem & Keulen anticipeerde tijdig op de veranderende omstandigheden. “Ook voor 2008 onderzochten wij al regelmatig de verwachtingen van opdrachtgevers. Veelgehoorde wens: adviezen moesten praktischer. Niet teveel mitsen en maren maar een duidelijke schets van de meest kansrijke strategie plus indicatie van de haalbaarheid.” Tweede aspect dat terugkwam uit de markt: advies moet meer toegespitst zijn op de specifieke situatie van de opdrachtgever. “Juridische inzet is geen doel op zich maar faciliterend voor de strategie, de doelstellingen van een organisatie. Om ons werk goed te kunnen doen, moeten wij de business van onze klanten doorgronden. Niet met oogkleppen op adviseren maar altijd opereren in de context van het bedrijf.” Advocaten moeten zich daarom aanvullende competenties eigen maken. “Met een mini-MBA trainen wij ze in bedrijfskundige disciplines zoals financiën, hr en marketing. Ook de impact van technologie op businessmodellen komt aan bod. Zo ontstaat een brede scope. Hiermee kunnen advocaten hun rol optimaal blijven vervullen en verdiept de relatie met de klant.”

### PERMANENTE OPLEIDING

Het Utrechtse kantoor heeft niet alleen oog voor de ontwikkeling van eigen medewerkers. “Veel van onze klanten zijn bedrijfsjuristen. Die hebben door drukte vaak moeite om hun kennis up-to-date te houden. Af en toe een seminar bijwonen volstaat niet. Daarom hebben wij onder de noemer Iura Actua een permanent opleidingstraject ontwikkeld met inmiddels negen modules waaronder contractenrecht, vennootschapsrecht en arbeidsrecht. Per module zijn er elk jaar twee bijeenkomsten die bedrijfsjuristen kosteloos kunnen bijwonen.” Bij de start was er een handvol deelnemers, nu zijn dat er jaarlijks al zeshonderd. “De bijeenkomsten

worden inhoudelijk hoog gewaardeerd. Ook zijn het prima gelegenheden voor interactie met vakgenoten.”

### PROEFRIT

Iura Actua is onderdeel van het serviceconcept van Dienst. “De advocatuur wordt vaak als hoogdrempelig ervaren. Bij de geringste inspanning volgt direct een nota, is het idee. Met van Dienst stellen we een deel van onze expertise juist zonder kosten beschikbaar, ook aan niet-klanten. Naast permanente educatie via Iura Actua voor bedrijfsjuristen en de Masterclass Arbeidsrecht voor hr-managers gaat het bijvoorbeeld om modelcontracten en toegang tot vakliteratuur. En de telefonische helpdesk bij van Dienst geeft de mogelijkheid om kosteloos te sparren met onze experts over juridische zaken die door de beller zelf worden afgehandeld.” Bij de lancering van van Dienst werd onder meer radioreclame ingezet. “Voor zover mij bekend een primeur voor de advocatuur,” aldus Koggink. Het vernieuwende concept trok veel aandacht. “van Dienst heeft dit kantoor echt op de kaart gezet. Het zorgt voor naamsbekendheid en laat tegelijkertijd concreet zien wat onze dienstverlening inhoudt. Zie het als een proefrit. Bevalt die kennismaking dan kan dat de opmaat zijn voor een verdere relatie.”

### BEKROONDE LEGAL TECH

Gesterkt door de positieve respons op van Dienst ontwikkelde het Utrechtse kantoor een volgende innovatie. “Onze VBK Transitie App is een goed voorbeeld van Legal Tech. Nu de Wet Werk en Zekerheid van kracht is, geldt bij ontslag niet langer de kantonrechttersformule maar hebben werkgevers te maken met een transitievergoeding. Na invulling van een aantal gegevens in de app kan de uitgewerkte berekening beveiligd per mail worden toegezonden.” De kosteloze digitale tool wordt intensief gebruikt en leverde ook buiten de advocatuur waardering op. Vakblad Computable verkoos de VBK Transitie App zelfs tot beste ICT-project in het mkb. Van Benthem & Keulen was het eerste advocatenkantoor dat deze prijs won. Een andere noviteit dient zich alweer aan. “De Litigation Valuator speelt in op de wens tot prijszekerheid bij een procedure. Met behulp van dit nieuwe instrument loopt een advocaat met de cliënt stap voor stap door het proces. Bij elke fase bepalen zij samen de kans dat zoiets daadwerkelijk gebeurt. Dit resulteert in een vaste prijs. Daarmee kan

de klant een onderbouwde afweging maken om al dan niet de procedure te starten.”

### VAK IN ONTWIKKELING

Van Benthem & Keulen staat in de top 5 van snelst groeiende kantoren. Er werken zo'n tachtig juridische professionals. “Omvang is geen doelstelling op zich,” stelt Koggink. “We willen inhoudelijk tot de besten behoren en goed werk afleveren voor aansprekende klanten. Groei is een afgeleide van onze prestaties.” Die maken het kantoor tot een aantrekkelijke werkgever. “Ook vernieuwende concepten zoals de Transitie App vallen op en spreken medewerkers aan.” Die medewerkers hebben te maken met een vak in ontwikkeling. “De juridisering van de samenleving zet door. Denk aan de implicaties van nieuwe technologie, bijvoorbeeld op het gebied van privacy.” Gespecialiseerde juridische kennis vormt nog altijd de basis. “Maar alleen verbinding met de specifieke situatie van de klant leidt tot een optimaal advies. Kennis van diens organisatie en sector wordt steeds belangrijker. Daarin zit wat mij betreft de echte innovatie in ons vak.”

### MOED GEVRAAGD

Welke tips heeft Johan Koggink voor organisaties die willen vernieuwen? “Het begint met interesse in de klant, diens drijfveren en pijnpunten, inclusief de omgeving waarin hij opereert. Hieruit ontstaat inzicht in mogelijk kansrijke vernieuwingen. Daarbij dient zich het innovatiedilemma aan waarmee veel bedrijven worstelen. Heb je de moed om een bestaande en tot dusver succesvolle werkwijze ter discussie te stellen en indien nodig rigoureuze te veranderen? Dat is razend moeilijk. En zorgt ervoor dat echte verandering vaak afkomstig is van nieuwkomers. Bedrijven zoals Tesla die niet gehinderd worden door een remmende voorsprong en investeringen in eerdere techniek. Gevestigde organisaties doen er goed aan in een hoog tempo nieuwe diensten of producten te ontwikkelen en vervolgens eerst op kleine schaal te testen. Zo kun je eventuele weerstand geleidelijk overwinnen en tegelijkertijd een concept verder verfijnen.”