



Door: [Steven Arnold](#) op 3 november 2009

## "Advocaten zijn hele normale mensen"

Deze quote komt uit het onderzoek dat de Universiteit Groningen onlangs heeft gedaan naar de toegankelijkheid van advocaten. Dit onderzoek is uitgevoerd onder cliënten van advocaten, in opdracht van de Nederlandse Orde van Advocaten. Een ondernemer die deelnam aan het onderzoek kwam met deze, voor mij als advocaat, geruststellende observatie.

Zo'n onderzoek houdt advocaten een spiegel voor. Hoe komen wij over op cliënten? Wat vinden cliënten belangrijk? Altijd interessant om te lezen. Uit het onderzoek noem ik twee conclusies die mij opvielen.

Uit het onderzoek blijkt dat veel ondernemers vinden dat advocaten weinig inlevingsvermogen tonen. Opvallend, want inlevingsvermogen is juist essentieel voor een advocaat. Om een goed advies te geven moet een advocaat zich kunnen verplaatsen in zijn cliënt. Maar dat is niet alles. Hij moet zich ook kunnen inleven in de positie van de tegenpartij. En hij moet zich kunnen inbeelden hoe een rechter naar de zaak zal kijken. Inleven in een ander, een advocaat doet eigenlijk niet anders.

Ook volgt uit het onderzoek dat ondernemers graag vooraf willen weten hoeveel een zaak gaat kosten. Dat is heel begrijpelijk. Als ik mijn huis ga verbouwen, wil ik ook vooraf van de aannemer weten hoeveel de verbouwing gaat kosten. Advocaten vinden het geven van een kosteninschatting moeilijk. Ook dat is logisch. Het is moeilijk te voorspellen hoe een zaak zal gaan lopen. Een advocaat is bang zichzelf in de vingers te snijden. Maar dat mag er niet toe leiden dat de advocaat dan maar geen inschatting geeft. Een kosteninschatting maken vergt creativiteit. Een andere manier van denken. Aan het geven van een inschatting van de kosten zit ook een belangrijk positief effect. Een duidelijke afspraak over de kosten van een advies of een procedure verstevigt de vertrouwensband met je cliënt.

Uit het onderzoek is af te leiden dat het voor advocaten en hun cliënten van belang is duidelijk te zijn, afspraken te maken en verwachtingen uit te spreken. Eigenlijk geldt dat voor iedere samenwerking. Wat dat betreft is er geen verschil tussen een advocaat en een willekeurige ander. Advocaten zijn inderdaad "hele normale mensen".

Steven Arnold

Van der Steenhoven advocaten N.V.  
Herengracht 582-584, 1017CJ Amsterdam  
Tel +31(0)206077979, [www.vandersteenhoven.nl](http://www.vandersteenhoven.nl)

