



**rijksuniversiteit  
groningen**

faculteit rechtsgeleerdheid

## Toegang tot advocaten

“Een kwalitatief onderzoek naar belemmeringen in de toegang tot advocaten voor betalende particulieren en MKB-bedrijven.”

O. Couwenberg  
M.J. Schol  
H.B. Winter

Groningen, oktober 2009

Faculteit Rechtsgeleerdheid  
Pro Facto



**Pro Facto**

JURIDISCH EN BESTUURSKUNDIG ONDERZOEK EN ADVIES



# Inhoudsopgave

1.	Inleiding .....	5
1.1	Achtergrond en probleemstelling .....	5
1.2	Aanpak.....	5
1.3	Leeswijzer .....	6
2.	Onderzoeksmethode .....	7
2.1	Inleiding .....	7
2.2	Analysekader .....	7
2.2.1	Toegang tot het recht en toegang tot de advocatuur.....	7
2.2.2	Ordering van relevante factoren .....	8
2.2.3	Toelichting van de geselecteerde factoren .....	9
2.2.4	Gebruik van de factoren .....	12
2.3	Dataverzameling en representativiteit van de gegevens.....	12
2.3.1	Inleiding .....	12
2.3.2	Advertenties in dagbladen en verwijzingen op internet.....	13
2.3.3	Vragenlijsten.....	13
2.3.4	Aanvullende strategieën.....	13
2.3.5	Verdiepende interviews .....	14
2.3.6	Representativiteit van de gegevens .....	14
3	Belemmeringen voor de toegang tot de advocatuur volgens particulieren .....	17
3.1	Inleiding .....	17
3.2	Vindbaarheid .....	17
3.3	Prijs .....	18
3.4	Dienstverlening.....	21
3.4.1	Deskundigheid .....	22
3.4.2	Wijze van beroepsuitoefening.....	22
3.5	Invloed van het rechtssysteem.....	26
3.6	Invloed van de rechtsbijstandverzekering.....	27
3.7	Imago.....	28
3.7.1	Algemeen imago.....	28
3.7.2	Imago in de media .....	29
3.8	Samenvatting.....	30
4	Belemmeringen volgens ondernemers.....	33
4.1	Inleiding .....	33
4.2	Vindbaarheid .....	33
4.3	Prijs .....	35
4.4	Dienstverlening.....	38
4.4.1	Deskundigheid .....	38
4.4.2	Wijze van beroepsuitoefening.....	38
4.5	Invloed van het rechtssysteem.....	42
4.6	Invloed van de rechtsbijstandverzekering.....	43
4.7	Imago.....	43
4.7.1	Algemeen imago.....	43
4.7.2	Imago in de media .....	44
4.8	Samenvatting van belemmeringen .....	45

5	Conclusie.....	49
5.1	Inleiding .....	49
5.2	Een overzicht van de belemmeringen.....	49
5.3	De belemmeringen vergeleken .....	50
5.3	De belemmeringen bezien .....	52
5.4	Slotwoord .....	55
Bijlage I	Samenstelling begeleidingscommissie .....	57
Bijlage II	Frequentieuitdraai vragenlijstenonderzoek ondernemers .....	59
Bijlage III	Frequentieuitdraai vragenlijstenonderzoek particulieren .....	61
Bijlage IV	Geraadpleegde literatuur .....	63

# 1. Inleiding

## 1.1 Achtergrond en probleemstelling

In opdracht van de Nederlandse Orde van Advocaten heeft een onderzoeksteam van juridisch en bestuurskundig onderzoeks- en adviesbureau Pro Facto en de faculteit Rechtsgeleerdheid van de Rijksuniversiteit Groningen onderzoek uitgevoerd naar belemmeringen die betalende particulieren en MKB-bedrijven ondervinden bij het inschakelen van een advocaat, en knelpunten die zij ervaren bij de dienstverlening zelf. Het onderzoek beoogt duidelijk te maken of betalende particulieren en MKB-bedrijven problemen hebben met toegang tot een advocaat en zo ja, welke belemmeringen dat zijn. De doelstelling van het onderzoek is dat de Nederlandse Orde van Advocaten op basis van de bevindingen kan bezien of beleid of maatregelen wenselijk zijn om de toegang tot de advocatuur te verbeteren.

Er is veel onderzoek verricht waaruit problemen blijken in de toegang tot het recht. Die omvangrijke literatuur wordt in hoofdstuk 2 van dit rapport besproken. Daarnaast is er ook onderzoek uitgevoerd naar de meer specifieke vraag naar de toegang tot de advocatuur. Sommige van die onderzoeken zijn uitgevoerd door de Orde zelf, of in opdracht van de Orde. Zo werd het onderzoek 'De advocaat en het MKB' uitgevoerd in 1987 en herhaald in 1992, beide keren door het Instituut voor Strategische Communicatie. In enkele 'Advocatendossiers' is aandacht besteed aan de prijsstelling door de advocatuur, de onderlinge concurrentie en de positie op de markt van vrije beroepsbeoefenaren. Een imago-onderzoek, uitgevoerd door Blauw Research uit 2006 gaf aan dat er reden was voor vervolgonderzoek naar de beeldvorming over de advocatuur.

Behalve dit door de Orde zelf geëntameerde onderzoek, is ook door anderen onderzoek verricht waarin de positie van de advocatuur, de verhouding tussen de advocaat en zijn cliënt en het procesmonopolie centraal stonden. Over de toegang tot het recht in de gefinancierde rechtsbijstand zijn zeer veel onderzoeken verschenen, waaronder de jaarlijkse Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand van de Raden voor Rechtsbijstand. Het voorliggende onderzoek richt zich op particulieren met inkomens vanaf de toevoegingsgrens tot ca. € 60.000 bruto per jaar.<sup>1</sup> Bij het MKB gaat het om de kleine en middelgrote bedrijven tot ca. 50 werknemers. Hiervan is een groot deel ZZP'er.

Het voorgaande leidt tot de volgende probleemstelling:

### *Probleemstelling*

*Welke belemmeringen ervaren betalende particulieren en ondernemers bij de toegang tot de advocatuur?*

## 1.2 Aanpak

Het onderzoek is uitgevoerd met behulp van verschillende methoden van gegevensverzameling. In het volgende hoofdstuk wordt de aanpak uitvoerig toegelicht. Hier volstaat een beknopte weergave

---

<sup>1</sup> Die toevoegingsgrens is vanaf 1 januari 2009 € 33.600 voor gehuwden, geregistreerde partners, personen die duurzaam een gezamenlijke huishouding voeren met een partner (samenwonenden) en een-oudergezinnen of € 23.800 voor alleenstaanden.

van de gehanteerde strategie van dataverzameling. Allereerst is literatuuronderzoek uitgevoerd, hetgeen resulteerde in een overzicht van de mogelijke factoren die bepalend zijn voor de toegang tot het recht. Dat overzicht is vervolgens toegespitst op de toegang tot de advocaat. Bespreking van het overzicht door de begeleidingscommissie en vervolgens een aantal pilot-gesprekken met particulieren en ondernemers leidde tot een definitieve lijst met mogelijk relevante factoren. Dat overzicht is gehanteerd voor het opstellen van vragenlijsten. Bij het veldwerk zijn drie methoden van dataverzameling gebruikt: een online enquête, telefonische interviews en face-to-face gesprekken. Om particulieren en ondernemers voor de interviews te werven is op basis van de vragenlijst een internetenquête opgesteld. Via advertenties in dagbladen en via verschillende websites zijn particulieren en ondernemers die ervaring hebben met een advocaat, maar ook particulieren en ondernemers zonder ervaring opgeroepen de online enquête in te vullen. De door 168 particulieren en 86 ondernemers ingevulde vragenlijst geeft een eerste beeld van de belemmeringen die mogelijk spelen en de mate waarin die zich voordoen. Vervolgens is door middel van het voeren van 146 gesprekken met betalende particulieren en ondernemers meer verdieping in het materiaal aangebracht.

Van alle gesprekken zijn verslagen gemaakt. Deze zijn vervolgens gerubriceerd in het op basis van de literatuurstudie opgestelde overzicht van mogelijke relevante factoren. Dit levert een waaier aan citaten en opvattingen op. In de hoofdstukken 3 en 4 van deze rapportage wordt daarvan een analyse gepresenteerd. Telkens is de rode draad beschreven en geanalyseerd, onderbouwd door citaten, die ten aanzien van de verschillende mogelijk relevante factoren zijn 'gevonden'.

Het is van groot belang te benadrukken dat het onderzoek niet was gericht op het beschrijven van de ervaringen met de advocatuur van een representatieve groep particulieren en ondernemers. Het doel van het onderzoek was het in kaart brengen van een zo breed mogelijke variatie aan belemmeringen voor de toegang tot de advocatuur die door particulieren en ondernemers worden ervaren. De in het onderzoek geraadpleegde groep particulieren was geen aselechte, representatieve groep. Dat geldt evenmin voor de groep ondernemers. Dat is echter geen bezwaar, gelet op het doel van het onderzoek. De onderzoeksbevindingen kunnen dan ook niet worden gebruikt om algemeen geldende uitspraken te doen over de mate waarin zich in de praktijk belemmeringen voordoen bij de toegang tot de advocatuur van particulieren en ondernemers. Wel geeft het onderzoek inzicht in de variatie aan belemmeringen die in de praktijk wordt ervaren. Op basis daarvan kunnen door de Orde algemeen beleid of concrete maatregelen worden vastgesteld.

Het onderzoek is begeleid door een begeleidingscommissie, bestaand uit zowel medewerkers en leden van de Orde, als uit externe leden, onder voorzitterschap van prof. dr. L.E. de Groot-van Leeuwen. De samenstelling van de begeleidingscommissie is opgenomen in bijlage I.

### **1.3 Leeswijzer**

Hierna wordt in hoofdstuk 2 het overzicht van factoren gepresenteerd dat op basis van literatuurstudie is opgesteld. Dit overzicht wordt gehanteerd als kader voor het beschrijven en het analyseren van de gevoerde gesprekken en de ingevulde vragenlijsten. Vervolgens wordt in dat hoofdstuk de in het onderzoek gevolgde strategie van dataverzameling uitvoerig beschreven. In hoofdstuk 3 worden de gesprekken die met particulieren zijn gevoerd beschreven en geanalyseerd. In hoofdstuk 4 wordt dit voor ondernemers gedaan. Het rapport sluit af met een conclusie in hoofdstuk 5.

## 2. Onderzoeksmethode

### 2.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt de onderzoeksmethode uiteengezet. In paragraaf 2.2. wordt beschreven op welke wijze het analysekader is opgesteld dat is gebruikt voor de ordening en beschrijving van de onderzoeksgegevens. Paragraaf 2.3. beschrijft de strategie die is gehanteerd bij het benaderen van respondenten. Hierbij wordt tevens ingegaan op de wijze waarop de respondenten zijn ondervraagd en wordt de representativiteit van de gegevens geëvalueerd.

### 2.2 Analyse kader

#### 2.2.1 Toegang tot het recht en toegang tot de advocatuur

De toegang tot het recht is onderwerp van veel wetenschappelijke literatuur. Het is een breed onderwerp. Toegang tot het recht heeft betrekking op de wijze waarop mensen informatie kunnen vergaren over het recht, op de wijze waarop mensen juridische diensten kunnen afnemen en op de wijze waarop mensen geschillen kunnen oplossen.<sup>2</sup>

In de praktijk is toegang tot het recht wenselijk wanneer maatschappelijke mechanismen er niet toe bijdragen dat (rechts)personen naar tevredenheid met elkaar kunnen samenleven en samenwerken. Het overgrote deel van handelingen van (rechts)personen komt tot stand zonder directe, expliciete, tussenkomst van het recht. Het handelen van (rechts)personen wordt bepaald door sociale normen, de reputatie van de handelende partijen, het vertrouwen dat de partijen in elkaar hebben en de wederzijdse belangen van de partijen betrokken bij een handeling. Niet in alle gevallen zijn deze meer sociale aspecten evenwel afdoende om te zorgen dat een handeling tussen betrokken partijen op een wijze tot stand komt die door beide partijen als wenselijk wordt gezien. Hoewel het recht veelal niet op een gearticuleerde wijze aanwezig is in relaties tussen (rechts)personen, fungeert het recht vrijwel steeds als waarborg, als randvoorwaarde. In een optimale situatie draagt het recht er aan bij dat eenieder weet wat van hem verwacht wordt in het maatschappelijk verkeer en zorgt het er voor dat eenieder ook naar het recht handelt. Recht is echter multi-interpretabel. Om te voorkomen dat er bij onzekerheden en conflicten over de rechtssituatie van partijen een patstelling wordt gecreëerd, kunnen (rechts)personen een beroep doen op de rechterlijke macht en een geschil voorleggen.

Of mensen gebruik maken van het recht en zijn procedures is afhankelijk van een scala aan factoren. De toegang tot het recht is onderwerp van studie vanuit verschillende wetenschappelijke disciplines; de rechtsgeleerdheid, de psychologie, de sociologie en de (rechts)economie. De afweging die mensen maken om al dan niet gebruik te maken van het recht en zijn procedures is afhankelijk van diverse omstandigheden en drijfveren. In een recente studie van het WODC worden de relevante aspecten die mensen betrekken in het afwegingsproces om al dan niet gebruik te maken van het recht op overkoepelende wijze in kaart gebracht.<sup>3</sup>

Het onderhavige onderzoek handelt niet over de toegang tot het recht in het algemeen. Het onderzoek heeft betrekking op één van de factoren die van invloed zijn op de toegankelijkheid van

---

<sup>2</sup> Barendrecht, M., Mulder, J., Giesen, I. (2006). *How to Measure the Price and Quality of Access to Justice?: SSRN.*

<sup>3</sup> Klein Haarhuis, C.M. (2008). *Geschilgedrag: verklaringen bijeengebracht* (door en in opdracht van WODC).

het recht, te weten de toegang tot de advocatuur. De toegang tot de advocatuur is van invloed op de toegang tot het recht, omgekeerd is de toegang tot het recht ook van invloed op de toegang tot de advocatuur. Dit brengt met zich mee dat de literatuur over de toegang tot het recht van belang is voor dit onderzoek naar de toegang tot de advocatuur. Aan de hand van een literatuurstudie zijn de factoren die van invloed zijn op de toegang tot de advocatuur in kaart gebracht. Het resultaat hiervan wordt gepresenteerd in de volgende paragraaf.

### **2.2.2 Ordening van relevante factoren**

De literatuur die van belang is voor deze studie staat hoofdzakelijk in het teken van de toegang tot het recht. Bij de bestudering van deze literatuur zijn de factoren geïdentificeerd die van belang zijn voor de toegang tot de advocatuur. Vervolgens is gezien welke van deze factoren zich lenen voor onderzoek met behulp van de in dit onderzoek gehanteerde onderzoeksmethoden.

Niet alle relevante factoren voor toegang tot de advocatuur kunnen onderzocht worden met de onderzoeksmethoden die in dit onderzoek gehanteerd worden. Factoren met betrekking tot de persoonskenmerken van (potentiële) cliënten zijn bijvoorbeeld niet opgenomen in de lijst met relevante factoren. Hiervoor is gekozen omdat deze niet eenvoudig aan de hand van een vragenlijst of een gesprek in kaart te brengen zijn. De bureaucratische competentie, de stressgevoeligheid, de mate waarin men deelneemt aan het maatschappelijk verkeer, de gezagsgevoeligheid en het vertrouwen dat een persoon heeft in een eerlijke behandeling door een rechter zijn van belang voor het oordeel van een persoon over de toegankelijkheid van de advocatuur.<sup>4</sup> Deze persoonskenmerken zijn zonder gedegen psychologisch onderzoek echter moeilijk in kaart te brengen. In verband met de opzet van dit onderzoek, vragenlijstenonderzoek en onderzoek aan de hand van gesprekken, is er voor gekozen deze factoren niet op te nemen in deze studie.

De factoren die van belang zijn voor de toegang tot de advocatuur die met behulp van de in dit onderzoek gehanteerde methoden onderzocht kunnen worden zijn doorgesproken met de begeleidingscommissie. Vervolgens is een aantal pilot-gesprekken gevoerd. Niet alle relevante factoren bleken zich te lenen voor onderzoek door middel van (telefonische) gesprekken. Naar aanleiding van deze gesprekken is de lijst met relevante factoren aangepast. Uiteindelijk resulteerde een definitieve lijst met te onderzoeken factoren die van belang worden geacht voor de toegang tot de advocatuur. Ten behoeve van de overzichtelijkheid zijn de relevante factoren geordend. Ze worden hieronder gepresenteerd.

---

<sup>4</sup> Barendrecht, M., Mulder, J., Giesen, I. (2006). *How to Measure the Price and Quality of Access to Justice?*: SSRN. en Huls, N.J.H., Klijn, A. (2004). *Over rechtshulpgolven en andere dingen die voorbij gaan...*, Universiteit Leiden.

<p><b>Vindbaarheid</b></p> <p><b>Prijs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uurtarief</li> <li>• Declaratiegedrag</li> <li>• Kansinschatting</li> <li>• Kosteninschatting</li> </ul> <p><b>Dienstverlening</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Deskundigheid</li> <li>• Wijze van beroepsuitoefening <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Betrokkenheid</li> <li>✓ Afweging van cliëntenbelang versus eigen belang</li> <li>✓ Informatievoorziening naar cliënten</li> <li>✓ Gespreksvoering</li> <li>✓ Nakomen van gemaakte afspraken</li> <li>✓ Betrouwbaarheid</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Invloed van het rechtssysteem</b></p> <p><b>Invloed van de rechtsbijstandsverzekering</b></p> <p><b>Imago</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Algemeen imago</li> <li>• Imago in de media</li> </ul>
---

### 2.2.3 Toelichting van de geselecteerde factoren

De factoren die onderwerp vormen van studie zijn afkomstig uit verschillende bronnen. In deze paragraaf worden de verschillende factoren toegelicht en wordt weergegeven uit welke bron ze afkomstig zijn.

#### Vindbaarheid

Om toegang te verkrijgen tot de advocatuur is het in eerste instantie van belang om een (goede) advocaat te vinden. Het kan tijd en geld kosten om informatie te vergaren en een advocaat te selecteren.<sup>5</sup> Niet alle mensen zijn in gelijke mate in staat een goede advocaat te selecteren. De mate waarin zij in staat zijn een juiste afweging te maken hangt onder meer af van de mate waarin zij in staat zijn informatie te verzamelen en te analyseren.<sup>6</sup> Indien een advocaat tot de kennissenkring van iemand behoort zal deze bijvoorbeeld beter in staat zijn voldoende informatie te verzamelen.<sup>7</sup> Een andere hypothese is dat de locatie van advocatenkantoren van invloed is op de vindbaarheid van een advocaat.<sup>8</sup> In de literatuur wordt verder beschreven dat advertentiebeperkingen die zijn opgelegd door de Orde van invloed zouden kunnen zijn op de toegang tot de advocatuur.<sup>9</sup>

<sup>5</sup> Barendrecht, M., Mulder, J., Giesen, I. (2006). *How to Measure the Price and Quality of Access to Justice?: SSRN.*

<sup>6</sup> Hoffman, L.S. (2006). *Access to information, access to justice: the role of presuit investigatory discovery: SSRN.*

<sup>7</sup> Baarsma, B., Felsö, F. (2005). *Het proces als domein: over de effecten van het procesmonopolie van de Advocatuur (SEO, in opdracht van het Verbond van Verzekeraars).*

<sup>8</sup> Huls, N.J.H., Klijn, A. (2004). *Over rechtshulpgolven en andere dingen die voorbij gaan...*, Universiteit Leiden.

<sup>9</sup> Baarsma, B., Felsö, F. (2005). *Het proces als domein: over de effecten van het procesmonopolie van de Advocatuur (SEO, in opdracht van het Verbond van Verzekeraars).*

## Prijs

- *Uurtarief*

Een mogelijke belemmering voor de toegang tot de advocatuur die in veel literatuur naar voren komt, wordt gevormd door het uurtarief dat advocaten in rekening brengen voor hun diensten. Het gevoel zou bestaan dat advocaten te duur zijn<sup>10</sup> en in vergelijking met andere beroepsgroepen te veel verdienen.<sup>11</sup>

- *Declaratiegedrag*

Volgens de literatuur zijn declaraties van advocaten niet altijd duidelijk voor cliënten. De samenstelling van een factuur wordt wel eens ter discussie gesteld.<sup>12</sup> Dit kan negatief bijdragen aan de toegang tot de advocatuur.

- *Kansinschatting*

De uitkomst van rechtszaken is vaak onzeker. Mensen weten hierdoor vaak niet of het loont een advocaat in te schakelen. Niet alle advocaten zijn in staat cliënten een inschatting te geven van de kans dat een procedure wordt gewonnen.<sup>13</sup> Dit kan een belemmering vormen om een advocaat in te schakelen.

- *Kosteninschatting*

Omdat advocaten werken met een systeem van urendeclaratie is het vooraf onzeker welk totaalbedrag de cliënt moet betalen wanneer hij een advocaat inhurt. Dit kan een belemmering vormen om een advocaat in het huren.<sup>14</sup>

## Dienstverlening

De wijze waarop advocaten hun beroep uitoefenen is volgens verschillende bronnen van belang voor de toegankelijkheid van de advocatuur. Indien de dienstverlening van advocaten niet overeenkomt met de wensen van cliënten, dan kan dit een belemmering zijn voor (potentiële) cliënten om (nog eens) een advocaat in te schakelen. De dienstverlening van advocaten bestaat uit verschillende onderdelen. De verschillende onderdelen of aspecten van de dienstverlening van advocaten worden hieronder toegelicht.

- *Deskundigheid*

Deskundigheid van advocaten draagt bij aan de toegang tot de advocatuur. Daarbij moet evenwel worden aangetekend dat het voor (potentiële) cliënten bij gebrek aan juridische kennis soms moeilijk is om te controleren of een advocaat daadwerkelijk deskundig is.<sup>15</sup>

- *Wijze van beroepsuitoefening*

Voor goede dienstverlening dient een advocaat niet alleen deskundig te zijn, hij dient ook op andere wijze zijn beroep goed uit te oefenen. Hieronder worden de verschillende aspecten benoemd die van belang zijn voor een goede beroepsuitoefening.

---

<sup>10</sup> Kritzer, H.M. (2007). *To lawyer or to not to lawyer, is that the question?: SSRN.*

<sup>11</sup> Wennekes, W. (1994). *Advocatendossier: De prijs van de advocaat*, uitgave van de Nederlandse Orde van Advocaten.

<sup>12</sup> Wennekes, W. (1994). *Advocatendossier: De prijs van de advocaat*, uitgave van de Nederlandse Orde van Advocaten.

<sup>13</sup> Barendrecht, J.M., Weterings, W.C.T. (2000) Rechtshulp: een groot goed met schadelijke bijwerkingen, *Advocatenblad*, Vol. 80, Issue 12, p. 435 – 451.

<sup>14</sup> Wennekes, W. (1994). *Advocatendossier: De prijs van de advocaat*, uitgave van Nova. en Barendrecht, J.M., Weterings, W.C.T. (2000) Rechtshulp: een groot goed met schadelijke bijwerkingen, *Advocatenblad*, Vol. 80, Issue 12, p. 435 – 451.

<sup>15</sup> Barendrecht, J.M., Weterings, W.C.T. (2000) Rechtshulp: een groot goed met schadelijke bijwerkingen, *Advocatenblad*, Vol. 80, Issue 12, p. 435 – 451

✓ *Betrokkenheid*

Wanneer een advocaat zich betrokken voelt en/of zich betrokken toont bij een cliënt, lijkt het – in de ogen van de cliënt - waarschijnlijk dat de loyaliteit van de advocaat bij die cliënt ligt. Wanneer een advocaat zich niet betrokken voelt of betrokken toont, dan is het -wederom in de ogen van cliënt - waarschijnlijk dat de loyaliteit van de advocaat eerder uitgaat naar de rechtbank of naar zijn collega-advocaten.<sup>16</sup> Dit gaat ten koste van de dienstverlening aan de cliënt. Betrokkenheid van advocaten bij hun cliëntèle draagt in die zin bij aan de toegankelijkheid van de advocatuur.

✓ *Afweging van cliëntenbelang versus eigen belang*

Er kan sprake zijn van een mismatch tussen de belangen van cliënten en de belangen van advocaten. Een cliënt is gebaat bij een snelle oplossing van zijn geschil. Een advocaat is erbij gebaat te procederen en uren te schrijven. Dit verschil in belangen draagt negatief bij aan de toegankelijkheid van de advocatuur.<sup>17</sup>

✓ *Informatievoorziening naar cliënten*

Het is van belang dat advocaten cliënten proactief voorzien van adequate informatie.<sup>18</sup>

✓ *Gespreksvoering*

Ook de contactuele vaardigheden van advocaten worden genoemd als een factor die van invloed is op de toegang tot de advocatuur.<sup>19</sup>

✓ *Nakomen van gemaakte afspraken*

In de literatuur wordt genoemd dat het van belang is dat advocaten gemaakte afspraken nakomen.<sup>20</sup> Wanneer dit niet gebeurt draagt dit negatief bij aan de toegang tot de advocatuur.

✓ *Betrouwbaarheid*

In verschillende publicaties wordt de mate van vertrouwen in de advocatuur gekoppeld aan de toegang tot de advocatuur. Een probleem dat in de literatuur wordt genoemd is dat cliënten geen inzicht hebben in de werkzaamheden van advocaten en zodoende geen controle kunnen uitoefenen op de kwaliteit van de diensten die advocaten leveren. Dit gebrek aan controle ondermijnt het vertrouwen van de cliënt in de advocatuur.<sup>21</sup>

## **Invloed van het rechtssysteem**

Het functioneren van het Nederlandse rechtssysteem vormt op zichzelf geen onderwerp van dit onderzoek, maar het is wel van groot belang voor de toegang tot de advocatuur. Wanneer het rechtssysteem niet functioneert, zullen mensen niet snel geneigd zijn daarvan met of zonder een advocaat gebruik te maken. Mensen kunnen het juridische systeem bijvoorbeeld wantrouwen en om deze reden afzien van een rechterlijke procedure,<sup>22</sup> of kunnen afzien van het inschakelen van een advocaat vanwege lange doorlooptijden.<sup>23</sup> Dit heeft gevolgen voor het al dan niet inschakelen van advocaten. De toegang tot de advocatuur kan om deze reden niet geheel worden losgekoppeld van

---

<sup>16</sup> Galanter, M. (1974). Why the 'haves' come out ahead: Speculations on the limits of legal change. *Law and Society Review*, 9, 95-160.

<sup>17</sup> Huls, N.J.H., Lacle, Zayenne (2007). More power to the consumer? Problems and possibilities in improving the price quality ratio by the Dutch bar. *Legal ethics*, 2007, 51-71.

<sup>18</sup> Wenekes, W. (1994). *Advocatendossier: De prijs van de advocaat*, uitgave van de Nederlandse Orde van Advocaten.

<sup>19</sup> Wenekes, W. (1994). *Advocatendossier: De prijs van de advocaat*, uitgave van de Nederlandse Orde van Advocaten.

<sup>20</sup> Wenekes, W. (1994). *Advocatendossier: De prijs van de advocaat*, uitgave van de Nederlandse Orde van Advocaten.

<sup>21</sup> Baarsma, B., Felsö, F. (2005). *Het proces als domein: over de effecten van het procesmonopolie van de Advocatuur* (SEO, in opdracht van het Verbond van Verzekeraars). en Barendrecht, J.M., Weterings, W.C.T. (2000) Rechtshulp: een groot goed met schadelijke bijwerkingen, *Advocatenblad*, Vol. 80, Issue 12, p. 435 – 451.

<sup>22</sup> Huls, N.J.H., Klijn, A. (2004). *Over rechtshulpgolven en andere dingen die voorbij gaan...*, Universiteit Leiden.

<sup>23</sup> Gramatikov, M. A., Klaming, L. (2008). *Justice as Experienced by the User: A Study of the Costs and Quality of a Path to Justice in The Netherlands*: SSRN.

het functioneren van het rechtssysteem. Om deze reden wordt in deze studie ook aan dit aspect, zij het beperkt, aandacht besteed.

### **Invloed van de rechtsbijstandsverzekering**

Het al dan niet hebben van een rechtsbijstandsverzekering is van invloed op de keuze om een advocaat in te schakelen waarvoor een persoon zelf moet betalen.<sup>24</sup> De attitude van personen ten opzichte van rechtsbijstandsverzekeringen is van invloed op de keuze om al dan niet zelfstandig een advocaat in te schakelen.<sup>25</sup> Om deze reden kan niet voorbij worden gegaan aan dit aspect.

### **Imago**

- *Algemeen imago*

De keuze om al dan niet een advocaat in te schakelen is voor een deel afhankelijk van het beeld dat mensen van de advocatuur hebben.<sup>26</sup> Dit beeld kan tot stand komen aan de hand van eigen ervaringen, maar kan ook tot stand komen door verhalen over ervaringen van anderen.

- *Imago in de media*

In de media wordt veelvuldig bericht over zaken waarin advocaten een rol spelen. Dit heeft zijn uitwerking op de beeldvorming van mensen over de advocatuur.<sup>27</sup> Deze beeldvorming is van invloed op de keuze om al dan niet een advocaat in te schakelen.

#### **2.2.4 Gebruik van de factoren**

Op basis van de hierboven beschreven factoren zijn vragenlijsten ontwikkeld en zijn gesprekken gevoerd met particulieren en met ondernemers uit het midden- en kleinbedrijf. Op die manier is in kaart gebracht of, en zo ja op welke manier deze en wellicht andere factoren een rol spelen bij overwegingen van betalende particulieren en ondernemers in het midden- en kleinbedrijf om al dan niet een advocaat in te schakelen. De gegevens die verzameld zijn aan de hand van de vragenlijsten en de gesprekken worden in hoofdstuk 3 en hoofdstuk 4 gepresenteerd. In de volgende paragraaf wordt uiteengezet op welke wijze de gegevensverzameling heeft plaatsgevonden.

## **2.3 Dataverzameling en representativiteit van de gegevens**

### **2.3.1 Inleiding**

In dit onderzoek zijn in totaal 146 gesprekken gevoerd met respondenten; 71 gesprekken met particulieren en 75 gesprekken met ondernemers uit het midden- en kleinbedrijf. Van deze gesprekken werden 123 gesprekken telefonisch gevoerd, 23 gesprekken werden face-to-face afgenomen. De gesprekken vonden plaats in de periode van april tot en met juli 2009. In dezelfde periode heeft een groot aantal particulieren en ondernemers (voorafgaand aan de gesprekken) online een vragenlijst ingevuld.<sup>28</sup> In deze paragraaf wordt uiteengezet op welke wijze de

---

<sup>24</sup> Croes, M., & Gammeren, M. van. (2007). *Vertrouwen in de geschilbeslechtingdelta. Mens en Maatschappij*, 82(1).

<sup>25</sup> Klein Haarhuis, C.M. (2004). *De geschilbeslechtingdelta van rechtspersonen: Een literatuurstudie naar problemen van rechtspersonen en de oplossing*. Den Haag: WODC. Cahier 2004-10.

<sup>26</sup> Blaauw Research (2006). *Het imago van de advocaat: Een onderzoek naar het imago van de advocatuur in Nederland* (in opdracht van de Nederlandse Orde van Advocaten).

<sup>27</sup> Blaauw Research (2006). *Het imago van de advocaat: Een onderzoek naar het imago van de advocatuur in Nederland* (in opdracht van de Nederlandse Orde van Advocaten).

<sup>28</sup> In bijlage II is een overzicht opgenomen van enkele kerngegevens voor betalende particulieren en ondernemers uit het midden- en kleinbedrijf. Deze zijn afkomstig uit het vragenlijstenonderzoek.

respondenten zijn benaderd om deel te nemen aan het onderzoek. Hierbij wordt aandacht besteed aan de representativiteit van de verzamelde gegevens.

### **2.3.2 Advertenties in dagbladen en verwijzingen op internet**

Het onderzoek is aangekondigd in verschillende dagbladen. Verscheidene advertenties zijn geplaatst in NRC, Trouw en De Volkskrant, Het Algemeen Dagblad, De Limburger en Het Limburgs dagblad. In de advertenties is het onderzoek kort geduid en wordt verwezen naar een website waarop de online vragenlijst kon worden aangeklikt.

Aan het onderzoek is verder ruchtbaarheid gegeven door korte toelichtingen op het onderzoek en *links* naar de vragenlijst te (laten) plaatsen op verschillende websites. Een groot aantal websites is aangeschreven met het verzoek medewerking te verlenen. Enkele websites hebben daadwerkelijk medewerking verleend.<sup>29</sup>

### **2.3.3 Vragenlijsten**

Door middel van advertenties in dagbladen en aankondigingen op het internet zijn mensen geattendeerd op het onderzoek. Zij zijn voor meer informatie doorverwezen naar een *online* vragenlijst. Geïnteresseerden hebben de online vragenlijst ingevuld. Hierbij is hen de mogelijkheid geboden hun contactgegevens achter te laten. De mensen die dit hebben gedaan zijn gebeld, of zijn bezocht, voor een verdiepend interview over hun visie op, en/of ervaring met, de advocatuur. 388 particulieren hebben een link naar de digitale vragenlijst gevolgd. In totaal hebben 168 particulieren de vragenlijst volledig ingevuld. 60 particulieren hebben hun contactgegevens achtergelaten voor een verdiepend interview. 151 ondernemers hebben een link naar de digitale vragenlijst gevolgd. Daarvan hebben 86 ondernemers de vragenlijst volledig ingevuld. 31 hiervan hebben hun contactgegevens achtergelaten voor een verdiepend interview. De gegevens uit de ingevulde digitale vragenlijsten geven een indicatie van het beeld van respondenten over de advocatuur. Verder zijn de gegevens die met behulp van de vragenlijst zijn verzameld gebruikt als input voor de verdiepende interviews.

### **2.3.4 Aanvullende strategieën**

Van 60 particulieren zijn de contactgegevens verkregen via de online enquête. Dit aantal particulieren voor een diepte interview is vergroot door particulieren aan te schrijven die in een gemeentelijke bezwaarschriftenprocedure verwickeld waren met het verzoek mee te werken aan het onderzoek.<sup>30</sup> Daarnaast is een zeer beperkt aantal particulieren op basis van contacten van de onderzoekers uitgenodigd mee te werken aan het onderzoek. In totaal zijn op deze wijze 71 diepte interviews met particulieren afgenomen.

Van 31 ondernemers zijn de contactgegevens via de online enquête verkregen. Om voldoende respondenten te kunnen ondervragen zijn vervolgens alle ondernemersverenigingen aangeschreven en/of gebeld met het verzoek medewerking te verlenen. Veelal is direct nadat het onderzoek telefonisch is geïntroduceerd een interview afgenomen.

---

<sup>29</sup> Het onderzoek is ondermeer aangekondigd op de volgende websites: [www.advocatenorde.nl](http://www.advocatenorde.nl), [www.pro-facto.nl](http://www.pro-facto.nl), [www.alleadvocaten.nl](http://www.alleadvocaten.nl), [www.rabobank.nl/bedrijven](http://www.rabobank.nl/bedrijven), [www.trosradar.nl](http://www.trosradar.nl).

<sup>30</sup> De betrokken gemeenten hebben medewerking verleend aan het onderzoek.

### **2.3.5 Verdiepende interviews**

De verdiepende interviews zijn afgenomen door een drietal onderzoekers. De gesprekken verliepen op uniforme wijze. Sommige gesprekken duurden niet langer dan 15 minuten; andere gesprekken duurden langer dan een uur. De ene keer was een respondent lang van stof, maar wist hij weinig bruikbare informatie te geven, de andere keer werd in korte tijd de kern van één of meer (mogelijke) belemmeringen geraakt. De lengte van de gesprekken lijkt samen te hangen met de vervelende of schrijnende ervaringen die respondenten hebben gehad.

De gesprekken werden in klad genoteerd en later uitgewerkt in (schriftelijke) gespreksverslagen. Bij de eerste gesprekken werd van de respondenten die de vragenlijst hadden ingevuld ook die informatie gebruikt in het gesprek. Hier is bijna geheel van afgestapt aangezien de geïnterviewden dan sterk de neiging vertonen bij die informatie aan te sluiten, waardoor de verdieping in het interview in gevaar komt. De schriftelijke verslagen zijn op anonieme basis opgesteld.

De gesprekken met ondernemers en particulieren verliepen globaal volgens hetzelfde patroon. Bij ondernemers is nog apart doorgevraagd op de mogelijkheid advocaten in te huren voor advieswerk, anders dan bij conflicten en juridische procedures.

Uit de telefonische en de face-to-face gesprekken komt een breed scala aan belemmeringen en denkbeelden over de advocatuur naar voren. Deze belemmeringen en denkbeelden zijn alle opgetekend in de gespreksverslagen. De informatie uit deze gespreksverslagen vormt daarmee de basis voor de rapportage.

### **2.3.6 Representativiteit van de gegevens**

Zoals hierboven al gesteld zijn de geïnterviewde particulieren op verschillende manieren benaderd. Een deel van de respondenten heeft een brief ontvangen van Pro Facto met het verzoek mee te werken aan het onderzoek. Een ander deel van de respondenten is geattendeerd op het onderzoek door advertenties in dagbladen, of door verwijzingen naar het onderzoek op websites. Een beperkt deel van de respondenten bestaat uit contacten van de onderzoekers met particulieren die zijn opgeroepen mee te werken aan het onderzoek. Voor al deze respondenten geldt dat zij, na geattendeerd te zijn op het onderzoek, zelf actie hebben moeten ondernemen om hun visie over de advocatuur kenbaar te maken. Zij hebben zelf telefonisch contact gezocht met de onderzoekers, of hebben zelf de digitale vragenlijst ingevuld en hebben hun contactgegevens achtergelaten zodat zij konden worden benaderd voor een interview. Het feit dat zij het de moeite waard vonden om deze acties te ondernemen om hun visie te laten horen zou er op kunnen duiden dat deze mensen een sterke motivatie hebben om hun beeld van de advocatuur kenbaar te maken. Het is de vraag of de groep particuliere respondenten die aan het onderzoek heeft meegewerkt wel representatief te noemen is. Het antwoord op deze vraag is voor dit onderzoek echter niet van belang. Het onderzoek heeft immers ten doel in kaart te brengen welk scala aan belemmeringen er wordt ervaren om een advocaat in te schakelen, niet om het gemiddelde beeld dat onder Nederlandse particulieren heerst in kaart te brengen.

De ondernemers die in het onderzoek zijn geïnterviewd, zijn in eerste instantie op dezelfde wijze benaderd als de particulieren. Het aantal ondernemers dat naar aanleiding hiervan medewerking heeft verleend aan het onderzoek was gering. Om toch voldoende respondenten te kunnen ondervragen zijn alle ondernemersverenigingen aangeschreven en/of gebeld met het verzoek medewerking te verlenen. Veelal is direct nadat het onderzoek telefonisch is geïntroduceerd een interview afgenomen. Op deze manier is een doelgroep bereikt die het wellicht niet de moeite waard zou vinden uit zichzelf actie te ondernemen om hun mening te laten horen, maar die, nu ze toch

toevallig net een onderzoeker aan de telefoon hadden, wel genegen waren hun medewerking te verlenen. Er is onder deze omstandigheid geen reden om aan te nemen dat deze groep respondenten een sterke motivatie heeft om opvattingen over de advocatuur kenbaar te maken. Wederom kan worden opgemerkt dat dit om de eerder genoemde reden evenwel niet direct relevant is voor het onderzoek.



## **3 Belemmeringen voor de toegang tot de advocatuur volgens particulieren**

### **3.1 Inleiding**

Aan de hand van de ingevulde vragenlijsten en de verdiepende interviews met particulieren is geïventariseerd welke belemmeringen particulieren ervaren voor de toegang tot de advocatuur. De gegevens uit de vragenlijsten en de gespreksverslagen bevatten gezamenlijk een schat aan informatie. In dit hoofdstuk worden de belemmeringen en de beelden van particulieren gepresenteerd. Dit gebeurt aan de hand van de in hoofdstuk 2 gepresenteerde rubricering van factoren die van invloed kunnen zijn op de toegang tot de advocatuur. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt tussen particulieren met ervaring met advocaten en particulieren zonder ervaring met advocaten. Particulieren zonder ervaring zullen mogelijk andere belemmeringen ervaren om een advocaat in te schakelen dan particulieren met ervaring met de advocatuur. Het kan zijn dat particulieren zonder ervaring met advocaten minder inzicht hebben in de dienstverlening van advocaten. Dit kan tot gevolg hebben dat het beeld van particulieren zonder ervaring minder realistisch is dan dat van particulieren met ervaring. Daarbij komt dat het mogelijk is dat particulieren met ervaring met de advocatuur juist vanuit hun ervaring belemmeringen zien om nog eens een advocaat in te schakelen. Vanuit deze invalshoek is ervoor gekozen de belemmeringen die particulieren met ervaring met de advocatuur benoemen, gescheiden weer te geven van de belemmeringen van particulieren zonder ervaring met de advocatuur.

De gegevens die zijn verzameld met behulp van de vragenlijsten worden in dit hoofdstuk niet zelfstandig gepresenteerd. De gegevens uit de vragenlijsten worden incidenteel gebruikt om bepaalde opvattingen van respondenten die uit de gesprekken naar voren zijn gekomen nader te illustreren.

In dit hoofdstuk worden geen exacte aantallen respondenten genoemd die een bepaalde belemmering ervaren. Dit wel doen roept al snel een beeld op van quasi kwantitatieve relevantie. Deze kwantitatieve insteek is in dit onderzoek bewust niet nagestreefd. Gezien het doel van het onderzoek, het in kaart brengen van het scala aan belemmeringen, is dit ook niet nodig. Wanneer hier aanleiding toe is wordt om gewicht te geven aan bepaalde belemmeringen wel beschreven dat een groot of klein aantal respondenten een bepaalde belemmering ervaart.

In de volgende paragrafen wordt per rubriek aangegeven welke belemmeringen particulieren (denken te zullen) ervaren met betrekking tot de toegang tot de advocatuur. In paragraaf 3.8 wordt een samenvatting gegeven van de belangrijkste belemmeringen voor particulieren voor de toegang tot de advocatuur.

### **3.2 Vindbaarheid**

#### ***Ervaring***

Respondenten vinden het over het algemeen lastig om een geschikte advocaat te vinden. Ze geven aan dat het moeilijk is om een beeld te vormen van een bepaalde advocaat en van zijn kwaliteiten. In sommige gevallen komen respondenten via hun netwerk aan een advocaat, veelal nemen ze echter contact op met de eerste de best advocaat.

*“Je hebt goede en slechte advocaten en pas na heel veel ervaring leer je bij wie je moet zijn. Je moet maar net iemand tegen het lijf lopen die verstand heeft van jouw zaak.”*

Achtergrond en expertise worden als zeer belangrijk ervaren. Zo vindt een respondent het bijvoorbeeld handig om te weten of de advocaat die een contract in de technische sector moet opstellen, een technische achtergrond heeft. Een groot aantal respondenten zou graag zien dat er een index, een website of een stichting komt waardoor men er op een eenvoudige manier achter kan komen wat de expertise, de ervaring, kwaliteiten en de voorgaande prestaties van een advocaat zijn. Dit kan cliënten helpen bij het selecteren van de juiste advocaat.

*“Een advocaat moet je pas inschakelen als je te weten bent gekomen of hij betrouwbaar, ervaren en eerlijk is. Zonder die informatie bevestigd te hebben gekregen via een onafhankelijke bron zou je er geen moeten inschakelen.”*

Een aantal respondenten zou graag zien dat de blunders van advocaten worden bijgehouden in een database, zodat maatregelen kunnen volgen als advocaten vaker blunderen. Eén respondent merkt op dat het fijn zou zijn als advocaten mensen doorverwijzen naar een andere advocaat wanneer zij zelf geen verstand hebben van een zaak.

### **Geen ervaring**

Ook respondenten zonder ervaring met advocaten vinden het over het algemeen niet duidelijk bij welke advocaat ze het beste terecht kunnen met een bepaald soort probleem. Zij geven aan geen zicht te hebben op de kwaliteiten van een advocaat.

*“Als je een camera of televisie koopt, kijk je eerst in de consumentengids, maar voor advocaten is er geen enkele indicatie wat betreft prijs of kwaliteit.”*

Een aantal respondenten geeft aan dat zij indien zij een advocaat nodig hebben, eerst zullen informeren in hun sociale netwerk. Om te kunnen beoordelen welke advocaat de juiste is voor een bepaalde zaak zou een aantal respondenten graag gebruik maken van bepaalde hulpmiddelen. Zij noemen diverse mogelijkheden. Een aantal respondenten noemt een (internet)database een geschikte optie om informatie te vinden over de kennis en kwaliteiten van een advocaat. Deze zou inzicht moeten geven in de successen en verliezen van advocatenkantoren gecombineerd met ervaringen van cliënten met het advocatenkantoor. Een aantal respondenten geeft hierbij aan een vergelijking van de betrouwbaarheid van advocaten belangrijker te vinden dan een vergelijking van de tarieven. Ook een instantie die kan adviseren bij de keuze van een advocaat wordt genoemd. Verder noemt een respondent reclame-uitingen van advocaten als hulpmiddel om tot een juiste keuze te komen.

## **3.3 Prijs**

### **3.3.1 Uurtarief**

#### **Ervaring**

Een groot deel van de respondenten met ervaring vindt de uurtarieven van advocaten veel te hoog. Een aantal respondenten geeft aan het uurtarief van advocaten te hoog te vinden in relatie met anderen beroepen waarvoor een universitaire opleiding is vereist. Slechts een paar respondenten vinden hun advocaat wel duur, maar niet te duur.

*“Ik vond het tarief wel erg hoog. Bijna vierhonderd euro, dat is niet niks. Ik heb nog geprobeerd of het goedkoper kon, maar daar wilde de advocaat niets van weten.”*

Enkele respondenten hebben onderhandeld over het uurtarief. Een respondent had afgesproken dat als de zaak zou worden gewonnen, het uurtarief zou gelden, en dat als de zaak verloren zou worden, een afgesproken bedrag zou moeten worden betaald. Dat vond de respondent erg netjes. Een ander had *no cure less pay* afgesproken.

Door een groot aantal respondenten wordt opgemerkt dat de opbouw van de tarieven onduidelijk is. Men zou hierin meer inzicht willen krijgen. Men vermoedt dat veel kantoorwerk door stagiaires en secretaresses voor de volle advocatenprijs wordt doorberekend en vindt dat tarieven meer moeten worden gedifferentieerd met lagere tariefdelen voor simpeler werk.

Uit de resultaten van de online enquête met betrekking tot particulieren met ervaring blijkt dat het uurtarief in driekwart van de gevallen gelijk aan of hoger dan de verwachtingen was. De particulieren die zich herinnerden welk uurtarief hun advocaat hanteerde betaalden gemiddeld € 208 per uur voor hun advocaat, met een minimum van € 0 en een maximum van € 700 per uur.<sup>31</sup> Op de vraag wat een redelijk uurtarief voor een advocaat zou zijn, hebben 38 respondenten een antwoord gegeven. Zij achten gemiddeld € 123 per uur een redelijk tarief.<sup>32</sup>

Een aantal respondenten merkt op dat advocaten zich teveel met geld bezig houden en te weinig met het probleem.

*“Het lijkt wel een beetje benzine voor die lui, zonder geld lopen ze niet.”*

Een aantal geïnterviewden geeft aan dat goede kwaliteit zijn prijs heeft en dat zij ook bereid zijn hiervoor te betalen. Een hoge prijs blijkt echter geen garantie voor kwaliteit, zo hebben enkele respondenten ervaren.

Een groot aantal respondenten vindt dat het vrije tarieven-systeem leidt tot klassenjustitie, doordat een uurtarief wordt gevraagd dat niet door iedereen is op te brengen. Een aantal mensen ziet in *no cure no pay* een oplossing. Anderen geven aan niets in een *no cure no pay* systeem te zien. Een paar keer wordt opgemerkt dat het voor advocaten verplicht zou moeten worden gesteld een deel van hun tijd aan pro deo zaken te besteden. Daarnaast merkt een aantal mensen op dat de basiswerkzaamheden voor vergelijkbare zaken gelijk zijn en dat hier derhalve een standaardtarief voor zou kunnen worden vastgesteld.

### **Geen ervaring**

Ondanks dat respondenten zonder ervaring niet precies weten wat een advocaat kost, vinden zij de gehanteerde uurtarieven over het algemeen te hoog. Een aantal respondenten denkt dat advocaten een redelijk uurtarief vragen. Een deel van de respondenten geeft daarbij aan het niet erg te vinden om voor een goede advocaat meer te betalen.

*“De prijzen zijn exorbitant hoog, maar belangrijker dan lage prijzen vind ik een juiste verhouding tussen prijs en resultaat.”*

---

<sup>31</sup> Deze gemiddelde prijs is berekend op grond van de antwoorden van slechts 54 respondenten en is derhalve niet representatief.

<sup>32</sup> Ook hier is het gegeven uurtarief indicatief en niet representatief.

Ook enkele respondenten zonder ervaring noemen het onverklaarbaar dat een advocaat meer verdient dan anderen met een universitaire opleiding.

### **3.3.2 Declaratiegedrag**

#### **Ervaring**

Een groot deel van de respondenten geeft aan dat zij het declaratiegedrag van advocaten storend vinden. In de eerste plaats is het voor respondenten veelal onduidelijk waar zij nu precies voor betalen. Enkele respondenten geven aan geen specificatie te hebben ontvangen bij de factuur die hen is toegestuurd. Een groot deel van de respondenten die wel een specificatie hebben ontvangen geeft aan dat deze niet duidelijk is, dat ze geen inzicht hebben in de opbouw ervan, en/of dat ze de specificatie bij de factuur niet begrijpen. Deze respondenten vragen zich bijvoorbeeld af wat moet worden verstaan onder kantoorkosten. Als gevolg van de onduidelijkheid van de factuur hebben respondenten veelal geen idee wat advocaten doen en waar ze hen voor betalen. Vanuit deze optiek wordt het vervelend gevonden om advocaten vooraf, zonder dat op dat moment duidelijk is wat er precies met hun geld gebeurt, te betalen. Wat respondenten verder stoort aan het declaratiegedrag van advocaten is dat advocaten voor iedere minuut werk een factuur uitschrijven.

*“En ze moeten zeker niet ook nog eens apart elke brief of telefoontje in rekening brengen, dat is helemaal belachelijk, een slager die de telefoon opneemt vraagt toch ook niet € 5,- als je hebt gevraagd of hij nog biefstuk heeft en of de kip lekker is deze week?”*

Een andere belemmering voor de toegang tot de advocatuur is het feit dat soms foutief of oneigenlijk wordt gedeclareerd. Verschillende respondenten noemen hier voorbeelden van. Een respondent werkt als juridisch secretaresse. Zij merkt op dat zij uit ervaring weet van advocaten die voor simpele routineklusjes veel te veel uren rekenen, terwijl de secretaresse alleen maar wat personalia invult op een brief-format. Verder wordt een geval genoemd van een vertrekkende advocaat die zijn vervanger van hetzelfde kantoor moest inwerken en daarvoor, onder vermelding van de post ‘collegiaal overleg 10 uur’, een factuur van € 2.500 indiende. Zo noemen respondenten nog een aantal vervelende ervaringen met betrekking tot de facturering.

*“Mijn advocaat ging op vakantie. Hierdoor moest hij een uitstelbriefje voor de rechtszaak naar de rechtbank schrijven. Vervolgens kreeg ik een rekening van € 750 voor het schrijven van dat briefje.”*

*“Ik heb een mail gestuurd om mijn relatie met de advocaat op te zeggen, want ik wilde geen gebruik meer maken van zijn diensten. Krijg ik vervolgens een rekening voor het opzeggen van onze relatie.”*

*Ik mailde mijn advocaat dat ik op de hoogte wilde worden gesteld wanneer er € 1.000 boven op de rekening kwam. Hier reageerde de advocaat niet op.*

Een respondent stelt voor, als een soort kwantumkorting het uurtarief te verlagen wanneer meer uren worden gemaakt. Ook het maken van vaste prijsafspraken voor bepaalde zaken wordt genoemd. Een aantal geïnterviewden merkt op dat zij de studie-uren van advocaten niet wensen te betalen.

#### **Geen ervaring**

De enige respondent zonder ervaring die wat heeft gezegd over het declaratiegedrag zou graag inzicht willen krijgen in de kosten die advocaten declareren.

### **3.3.3 Kansinschatting**

#### ***Ervaring***

Respondenten willen graag dat advocaten een reële inschatting geven van de slagingskans van een zaak. Niet alle advocaten doen dit, zelfs niet wanneer hier expliciet om wordt gevraagd. Enkele respondenten denken dat een advocaat het waarschijnlijk wel zou zeggen wanneer een zaak totaal geen kans van slagen heeft. Een respondent vertelt dat zijn vaste advocaat pas een kansinschatting geeft op het moment dat hij weet bij welk gerechtshof de zaak speelt, omdat de uitkomst van de zaak volgens zijn advocaat per gerechtshof kan verschillen.

#### ***Geen ervaring***

Geen van de respondenten zonder ervaring heeft een uitspraak gedaan over kansinschatting.

### **3.3.4 Kosteninschatting**

#### ***Ervaring***

Respondenten vinden dat er een beter beeld dient te worden geschetst van de verwachte kosten en het verwachte aantal uren dat aan een zaak zal worden besteed. Uit de enquêteresultaten blijkt dat particulieren die ervaring hebben met een advocaat in slechts een derde van de gevallen een kostenindicatie hebben gekregen van hun advocaat. De gegeven kostenindicatie bestond in de helft van de gevallen uit een indicatie met een minimum en maximum bedrag die dicht bij elkaar lagen. De kostenindicatie bleek achteraf in iets minder dan de helft van de gevallen juist.<sup>33</sup> Een groot aantal respondenten heeft aangegeven dat geen kosteninschatting werd gegeven. Velen ervaren dit als een belemmering om een advocaat in te schakelen. Ook geeft een aantal respondenten aan niet goed te zijn voorgelicht over de kosten die zij kunnen verhalen op de tegenpartij. Zij verwachtten alles, of in ieder geval een groot deel van de kosten, terug te krijgen van de tegenpartij, maar kregen een vergoeding toegewezen die slechts een fractie van de werkelijke kosten dekte. Een aantal respondenten geeft aan dat als ze van tevoren hadden geweten hoe duur het zou worden, zij afgezien zouden hebben van een procedure.

*“Advocaten zeggen niet van te voren in te kunnen schatten waar de tikker stopt.”*

Enkele respondenten stellen dat advocaten, net als andere ondernemers, met een gefundeerde offerte moeten komen. Ook wordt geopperd vooraf vaste prijsafspraken te maken, zodat het duidelijk is wat een cliënt kwijt zal zijn.

#### ***Geen ervaring***

Er zijn geen respondenten zonder ervaring die uitspraken hebben gedaan over een kosteninschatting.

## **3.4 Dienstverlening**

Het gemiddelde cijfer dat geënquêteerde particulieren met ervaring met de advocatuur geven voor de dienstverlening van hun advocaat is een 5,4.<sup>34</sup> De dienstverlening van advocaten omvat verschillende aspecten. De deskundigheid speelt een rol, maar ook de wijze waarop een advocaat

---

<sup>33</sup> Hierbij moet in het achterhoofd worden gehouden dat ook bij deze gegevens geen sprake is van representativiteit, omdat slechts 68 respondenten deze vraag hebben beantwoord.

<sup>34</sup> Dit cijfer is niet representatief, maar slechts indicatief, omdat het slechts gebaseerd is op de cijfers die zijn gegeven door 65 respondenten.

zijn beroep uitoefent is van belang. In deze paragraaf worden de belemmeringen weergegeven die particulieren ten aanzien van beide aspecten (denken te zullen) ervaren.

### **3.4.1 Deskundigheid**

#### **Ervaring**

Een groot deel van de respondenten met ervaring met de advocatuur is ontevreden over de juridische deskundigheid van advocaten. Sommige advocaten hebben volgens de geïnterviewden ronduit geblunderd. Een enkele respondent acht zijn advocaat wel deskundig. Een respondent vertelt dat hij zijn advocaat erg goed vond, ondanks dat hij heeft verloren.

*“Veel erger nog dan de tarieven vind ik dat de advocaten zo vaak geen verstand van zaken hebben en op die manier cliënten ernstig benadelen. Cliënten krijgen soms veel te weinig geld van de verzekeringsmaatschappij waar ik werk, omdat de advocaten geen idee hebben wat voor bedragen ze kunnen vragen.”*

Diverse respondenten geven aan dat advocaten niet eerlijk zijn over hun deskundigheid en capaciteiten. Eén respondent vindt het opmerkelijk dat zijn advocaat, die niet volledig kundig was in de materie, zich extra moest inlezen en studie-uren heeft doorberekend, zodat de prijs behoorlijk werd opgeschroefd. Respondenten vinden dat advocaten tijdens het intakegesprek moeten aangeven of een zaak al dan niet op hun werkgebied ligt.

#### **Geen ervaring**

Een advocaat moet volgens respondenten zonder ervaring een gedegen kennis hebben en goed kunnen luisteren naar het probleem zoals de cliënt dat onder woorden brengt. Een respondent denkt dat een advocaat net zo te werk moet gaan als een dokter:

*“Goed luisteren naar het probleem, goed zoeken naar de knelpunten en dan de juiste behandeling voorschrijven. Hij gaat er ook vanuit dat de advocaat die je inschakelt ook de benodigde expertise in huis heeft, net als bij de dokter die je doorstuurt naar een specialist.”*

### **3.4.2 Wijze van beroepsuitoefening**

#### **✓ Betrokkenheid**

#### **Ervaring**

Respondenten geven aan dat het belangrijk is dat een advocaat niet alleen over theoretische kennis beschikt. Een advocaat moet ook interesse tonen in de zaak en in de persoon. Door betrokkenheid kan vertrouwen worden gewekt.

*“Een advocaat dient echt de indruk te geven dat er voor je gewerkt wordt en dat ze de tegenpartij wel even zullen pakken. Dan heb je echt het idee dat er iemand voor jouw zaakje gaat vechten. Als een huursoldaat die met je meedenkt.”*

Een groot aantal respondenten geeft aan dat het bij hun advocaat ontbrak aan belangstelling. Ook heeft men ervaren dat advocaten niet gemotiveerd overkomen en zaken soms als routineklusjes behandelen.

*“Ik kan wel begrijpen dat het een routineklusje kan zijn voor de advocaat, toch gaat het hier om mijn belang. De advocaat had wel de indruk mogen geven dat hij echt zijn best deed om er het meeste voor mij uit te halen.”*

*“Een verkoper in een schoenenzaak heeft meer gevoel voor z’n klanten.”*

Voorts wordt vaak opgemerkt dat advocaten niet empathisch en sociaal zijn. Een aantal respondenten merkt op dat advocaten een te commerciële insteek hebben en dat zij niet moeten vergeten dat ze ook een sociaal belang dienen. Een advocaat moet de klant echt het idee geven dat er aan het probleem gewerkt wordt. Verschillende respondenten geven aan dat hun advocaat zich wel betrokken toonde en erg vriendelijk was. Dit werd door de respondenten erg gewaardeerd. Een respondent heeft geen problemen met een zakelijke benadering van cliënten. Volgens deze respondent moet een advocaat zich niet bemoeien met persoonlijke dingen maar gewoon een zaak afhandelen.

### **Geen ervaring**

Slechts één respondent zonder ervaring heeft zich uitgesproken over de betrokkenheid van advocaten. Deze respondent vindt dat advocaten de menselijke kant te snel vergeten en de neiging hebben problemen te juridificeren. Zij vindt dat advocaten wel wat persoonlijker kunnen werken. Advocaten zouden volgens deze respondent meer aan pr kunnen doen op dat vlak, om zichzelf zo toegankelijker te maken.

### ✓ **Afweging van cliëntenbelang versus eigen belang**

#### **Ervaring**

Respondenten met ervaring met advocaten ervaren het als een belemmering voor de toegang tot de advocatuur als een advocaat niet luistert naar de wensen van zijn cliënt. Respondenten geven aan betrokken te willen worden bij het werkproces en bij de keuzen die worden gemaakt. Een deel van de respondenten geeft aan dat zij zich moeten aanpassen aan de advocaat en zijn juridische jargon, terwijl dit in hun ogen juist andersom zou moeten zijn.

*“Het probleem is dat je iemand inhuurt en dus eigenlijk diens opdrachtgever bent, maar omdat een advocaat ervoor geleerd heeft, heeft die een houding van ‘jij weet toch niks’ en luistert in het geheel niet naar de wensen van de cliënt. Ze bepalen zelf hoe ze de zaak aanpakken, ondanks duidelijke aanwijzingen van hun cliënt.”*

Een paar geïnterviewden hebben wel goede ervaringen als het gaat om de invloed die men kan uitoefenen op de advocaat.

*“Ik heb ook een goede ervaring met een advocaat die goed met mij overlegde.”*

Een deel van de respondenten heeft echter het gevoel dat de belangen van de cliënt uit het oog worden verloren en krijgt het idee dat advocaten de langste weg proberen te bewandelen om op die manier zoveel mogelijk geld te verdienen.

*“Ze zijn vooral bezig hun eigen portemonnee te spekken. Het belang van de cliënt speelt een secundaire rol.”*

Als remedie tegen deze belemmering voor de toegang tot de advocatuur stelt een respondent voor om advocaten verplicht te stellen om in onderling overleg tot kosten en tijdsbesparende procedures

te komen, waarbij het risico van kosten en tijdsoverschrijding bij de advocaat dient te liggen, in plaats van bij de cliënt.

De wereld van de advocatuur staat volgens enkele respondenten bekend als een *ons kent ons* wereldje. Dit gaat ten koste van de geloofwaardigheid van advocaten.

*“Advocaten kennen elkaar van de opleiding, in het bijzonder leeftijdsgenoten, en ze gaan precies zover dat ze hun krediet bij de tegenpartij niet helemaal verliezen. Ze willen elkaar niet tegen de schenen schoppen omdat ze elkaar later nog wel eens kunnen tegenkomen. Als je een advocaat zoekt, zou je dus eigenlijk iemand moeten uitzoeken die helemaal geen connecties heeft.”*

### **Geen ervaring**

Er is slechts een respondent zonder ervaring die iets meldt over dit onderwerp. Deze respondent merkt op dat een advocaat ook eigen belang heeft, omdat hij geld moet verdienen. Hierdoor vraagt hij zich af of de advocaat wel goed de belangen van cliënten kan behartigen.

### ✓ **Informatievoorziening naar cliënten**

#### **Ervaring**

Respondenten vinden het prettig als de advocaat duidelijk maakt wat hij doet, zodat zij op de hoogte blijven van de voortgang van hun zaak. Dit gebeurt nu lang niet altijd. Een aantal geïnterviewden geeft aan dat de advocaat wel een goed inzicht in zijn bezigheden heeft gegeven. Onrust kan hierdoor weggenomen worden.

*“Vooral het duidelijker maken wat ze doen zou de drempel kunnen verlagen en vertrouwen en toeloop naar de advocaten kunnen wekken.”*

### **Geen ervaring**

Eén respondent zonder ervaring heeft iets opgemerkt over de informatievoorziening. Hij zou, wanneer hij een advocaat in zou huren, graag willen dat die advocaat duidelijk uitlegt wat er gaat gebeuren.

### ✓ **Gespreksvoering**

#### **Ervaring**

Een aantal respondenten ziet een belemmering voor de toegang tot de advocatuur in het jargon dat advocaten gebruiken. Cliënten vinden advocaten hierdoor minder benaderbaar en begrijpen niet waar advocaten het over hebben.

*“Door in geheimtaal te schrijven reddten ze hun eigen hachje.”*

Ook de manier waarop men wordt aangesproken wordt soms als vervelend ervaren. Een respondent geeft aan dat zij door een stagiaire te kennen is gegeven dat ze haar mond moest houden. Een andere respondent vond het vervelend dat de advocaten elkaar tutoyeerden en zij de enige was die met ‘u’ werd aangesproken. Hierdoor voelde zij zich buitengesloten. Daarnaast werd door een respondent opgemerkt dat het prettig is als een advocaat zakelijk en *to the point* is en niet een half uur over het weer praat.

### **Geen ervaring**

Geen van de respondenten zonder ervaring heeft iets gezegd over gespreksvoering.

### ✓ **Nakomen van gemaakte afspraken**

#### **Ervaring**

Respondenten vinden het vervelend als toezeggingen niet kunnen worden waargemaakt. Enkele respondenten merken op dat bij het intakegesprek de indruk werd gewekt dat het allemaal snel geregeld kon worden, maar dat dit uiteindelijk niet zo bleek te zijn. Volgens de respondenten gaat dit ten koste van hun vertrouwen in advocaten.

*“Is ie om je binnen te halen nog heetgebakerd, zo gauw de buit binnen is, wordt het allemaal lauwwarm.”*

### **Geen ervaring**

Er zijn geen respondenten zonder ervaring die iets hebben gemeld over het nakomen van gemaakte afspraken.

### ✓ **Betrouwbaarheid**

#### **Ervaring**

Verschillende geïnterviewden denken dat het voorkomt dat advocaten misbruik maken van het feit dat cliënten niet in staat zijn om controle uit te oefenen op de werkzaamheden van een advocaat omdat zij geen juridische kennis en inzicht hebben. Ze vinden het vervelend dat gedegen controlemogelijkheden ontbreken. Een respondent vindt het ontbreken van een controlemogelijkheid niet erg, naar haar mening ben je ‘nergens’ zonder vertrouwen.

*“Als er staat: ‘Papieren doorgelezen tegenpartij en rapport geschreven – 9 uur’, hoe weet je dan dat ze er echt zoveel tijd aan heeft besteed?”*

Een aantal respondenten voelt zich bedrogen en voorgelogen door hun advocaat. Zij noemen het kwijtraken van belangrijke documenten, het doorsturen van fictieve brieven van de rechtbank en het liegen over een verstreken termijn. Dit heeft hun vertrouwen in de advocatuur in het algemeen geschaad.

*“Het doorsnee beeld is toch dat advocaten zakkenvullers zijn, boeven met een bef.”*

Niet iedereen heeft een negatief beeld van advocaten. In dit kader wordt bijvoorbeeld opgemerkt dat het ook in het belang is van een advocaat om hard te vechten voor een zaak, omdat het prestige oplevert.

*“Ik heb op zich wel vertrouwen in advocaten. Als ik gewoon betaal dan denk ik wel dat hij mijn belangen behartigt.”*

Particulieren met ervaring met advocaten waarderen het vertrouwen dat zij in advocaten stellen gemiddeld met een 5,4 op een schaal van 1 tot 10. Daarbij waarderen enkele respondenten het vertrouwen heel laag. Er zijn echter ook respondenten die het vertrouwen in advocaten juist zeer hoog waarderen. Door de waardering voor het vertrouwen in advocaten te vergelijken met

waarderingen voor andere beroepsgroepen wordt het vertrouwen in de advocatuur in perspectief geplaatst.<sup>35</sup>

**Tabel 1 Vertrouwen in beroepsgroepen uitgedrukt in een cijfer**

Vertrouwen in beroepsgroep uitgedrukt in een cijfer	Gemiddeld cijfer
Huisartsen	7,5
Postbodes	7,4
Leraren	7,1
Loodgieters	6,8
Winkeliers	6,8
Notarissen	6,5
Psychologen	6,1
Officieren van Justitie	6,0
Rechters	6,0
Politieagenten	6,0
Garagehouders	5,8
Aannemers	5,7
Gerechtsdeurwaarders	5,6
Makelaars	5,5
<b>Advocaten</b>	<b>5,4</b>
Ambtenaren	5,4
Juridisch Adviseurs	5,1
Bankiers	5,1
Financieel Adviseurs	4,6
Verzekeraars	4,6
Politici	4,4

### ***Geen ervaring***

Slechts een respondent zonder ervaring heeft iets opgemerkt over betrouwbaarheid. Deze respondent denkt dat het vaker dan nodig voorkomt dat advocaten misbruik maken van het feit dat mensen hen nodig hebben.

## **3.5 Invloed van het rechtssysteem**

### ***Ervaring***

Respondenten vinden het lastig de advocatuur los te zien van het rechtssysteem. De respondenten die geen vertrouwen hebben in het rechtssysteem hebben ook geen vertrouwen in de advocatuur.

Enkele geïnterviewden geven aan dat rechters en advocaten elkaar te goed kennen, hetgeen er volgens hen niet voor zorgt dat men een onpartijdig beeld krijgt. Iemand vergelijkt het juridische systeem met een casino: je kan geluk of pech hebben. Een aantal mensen vindt dat er te veel naar regeltjes en te weinig naar de persoon wordt gekeken.

<sup>35</sup> De gemiddelde cijfers zijn gebaseerd op 61 respondenten en zijn derhalve niet representatief. Het geeft echter wel de indicatie hoe deze groep van respondenten op dit aspect de advocatuur plaatst ten opzichte van andere beroepsgroepen.

Daarnaast vindt een aantal geïnterviewden dat de huidige opzet van de advocatuur niet meer van deze tijd is. Zij vinden het onterecht dat men voor veel zaken verplicht een advocaat in de arm moet nemen. De beschermde status en het procesmonopolie zouden volgens hen moeten worden afgeschaft, zodat een rechtzoekende meer vrijheid heeft in zijn keuze.

*“Acces to business in plaats van acces to justice is waar het tegenwoordig  
blijkbaar om draait en daar passen de huidige privileges zoals procesmonopolie  
en zelfreinigend vermogen niet meer in.”*

Diverse respondenten geven aan dat zij nergens op een betrouwbare en duidelijke manier met klachten over hun advocaat terecht kunnen. Mensen die een klacht hebben ingediend bij de deken vinden dat de deken de advocaat in bescherming nam. Respondenten willen graag een onafhankelijk controleorgaan waar zij met hun klachten terecht kunnen. Dat advocaten worden beoordeeld door collega's brengt in hun ogen de schijn van partijdigheid met zich mee.

*“Je laat een crimineel toch ook niet berechten door Al Capone?”*

Een tuchtraad zou moeten bestaan uit een brede vertegenwoordiging van de samenleving, zo vinden diverse respondenten. Daarnaast wordt opgemerkt dat er geen advocaat is die wil helpen met het indienen van een klacht bij een deken, omdat advocaten bang zijn een collega tegen het hoofd te stoten. Voorts wordt aangegeven dat men er niets aan heeft wanneer een advocaat een standje krijgt van de deken, want vervolgens moet men zelf nog procederen om de advocaat aan te pakken.

De advocatuur wordt verweten vernieuwing al jaren voor zich uit te schuiven. De politiek kan volgens respondenten geen vuist maken tegen zo'n gevestigde beroepsgroep.

*“Juist de privileges van de advocatuur zouden een betaalbare toegang tot het  
recht moeten garanderen, maar de Orde verwijst hiervoor naar de overheid  
zonder daar zelf met voorstellen te komen die uitvoerbaar zijn in de praktijk  
voor garanties voor een betaalbare toegang tot het recht. Garanties kunnen  
ook bestaan door efficiënt en effectief te procederen en door juist procederen  
te voorkomen door mediation.”*

### **Geen ervaring**

Slechts een respondent heeft iets gemeld over de advocaat in het rechtssysteem. Hij stelt dat je veel hoort over jarenlange zaken en daar heeft hij absoluut geen zin in.

## **3.6 Invloed van de rechtsbijstandverzekering**

Iets minder dan de helft van de particuliere respondenten die hebben meegewerkt aan het onderzoek geeft aan een rechtsbijstandsverzekering te hebben afgesloten.

### **Ervaring**

Respondenten zijn niet onverdeeld positief over advocaten van rechtsbijstandverzekeringen. Dit ligt voor een deel aan het systeem van een rechtsbijstandsverzekering. De geïnterviewden geven aan dat het lang duurt voordat je weet of een zaak al dan niet onder de polis valt en geven aan dat er per zaak slechts een beperkt budget beschikbaar is.

Een aantal respondenten geeft aan in de toekomst sneller een advocaat in te schakelen door een ervaring met een rechtsbijstandsverzekering. Passiviteit en gebrekkige deskundigheid van de

rechtsbijstandjuristen worden als reden genoemd. Enkele mensen zijn positief over de rechtsbijstandsverzekering. Deze zorgt naar hun mening voor een eenvoudige toegang tot juridisch advies.

*“Als je geen rechtsbijstandsverzekering hebt en geen eigen vermogen, dan begin je sowieso niet aan een zaak.”*

### **Geen ervaring**

Een aantal respondenten geeft aan geen rechtsbijstandverzekering te hebben, omdat deze slechts een beperkt aantal zaken dekt. Eén respondent vermoedt dat een dergelijke verzekering slechts bezig is met het verdienen van geld en niet met het belang van de cliënt.

## **3.7 Imago**

### **3.7.1 Algemeen imago**

De helft van de respondenten geeft aan dat verhalen van familie, vrienden en collega's niet van invloed zijn op hun beeldvorming over advocaten. Een kwart van de respondenten geeft aan dat deze verhalen positief bijdragen aan hun beeldvorming. Het resterende kwart van de geënquêteerden geeft aan dat deze verhalen negatief bijdragen aan hun beeldvorming.<sup>36</sup>

### **Ervaring**

Enkele respondenten met ervaring hebben een positief beeld van advocaten. Men acht advocaten punctueel, en heeft het idee dat ze kundig zijn.

*“Een advocaat is een neutrale professional die goed kan omgaan met de ingewikkelde juridische regeltjes.”*

De overige respondenten vinden de advocatuur een business waar het voornamelijk gaat om geld verdienen en waarbij niet wordt gekeken naar de belangen van de cliënt.

*“Ik ken nu een aantal vakadvocaten, waarvan ik weet dat ze hun werk goed doen voor een goede prijs. Daartegenover staat dat er veel zakkenvullers zijn. Ik heb dus ambivalente gevoelens bij advocaten en betreed ze met argwaan.”*

Advocaten worden zakkenvullers, eigenwijs, arrogant, leugenachtig, gladjakkers en zelfs schurken genoemd. Een aantal personen meldt dat de advocatuur niet meer de eerbare beroepsgroep van vroeger is. Een respondent merkt op dat zij zich door het statige pand van haar advocaat een beetje geïntimideerd voelde.

Een aantal respondenten heeft door hun ervaring met een advocaat een ander beeld gekregen van advocaten dan daarvoor:

*“Vooraf had ik een beeld van advocaten als mensen die lekker snel geld verdienen, daar kende ik er wel een paar van, die verdienen een goede*

---

<sup>36</sup> Deze gegevens zijn gebaseerd op gegevens van 123 respondenten en geven derhalve geen representatief beeld. Wel geeft het een indicatie van welke factoren van belang zijn bij de beeldvorming van Nederlandse particulieren over advocaten.

*boterham. De website van mijn eigen advocaat zag er vrij stoffig uit, hij is niet een hele gelikte gast en ook geen advocaat van de duivel.”*

Een aantal anderen heeft door hun ervaring met de advocatuur juist minder vertrouwen gekregen in de advocatuur.

*“Voor deze zaak had ik nog wel een goed beeld van advocaten, ik dacht dat ik daar mijn recht kon halen. Maar het vertrouwen is nu helemaal weg.”*

### **Geen ervaring**

Advocaten worden door de meeste respondenten zonder ervaring met de advocatuur gezien als gladder arrogante jongens in chique kantoren die snel geld willen verdienen. Opgemerkt wordt dat de grachtenpanden en de gouden letters op de gevels zorgen voor afstand en bijdragen aan het idee dat advocaten veel geld verdienen. Een aantal geïnterviewden vindt de advocatuur een overschatte beroepsgroep. Sommige respondenten zijn zich bewust van het onderscheid tussen strafrecht en privaatrecht. Anderen lijken dit verschil niet te maken en baseren hun beeld van de advocatuur op hun beeld van strafrechtadvocaten. Een aantal respondenten vertrouwt advocaten daarom niet.

*“Eigenlijk zou je kunnen zeggen dat een goede advocaat ook een goede witteboordencrimineel zou kunnen zijn.”*

Er zijn echter ook respondenten die denken dat het wel meevalt met het aantal snelle jongens en die menen dat de meeste advocaten rechtvaardige professionals zijn die hun werk goed doen en zich inzetten voor de zaak.

*“Advocaten zijn goed opgeleide mensen. Er zal af en toe best eens een rotte appel tussenzitten, maar dat is overal zo.”*

Een aantal respondenten merkt op dat de advocatuur niet meer zo'n eerbare beroepsgroep is als vroeger, toen een advocaat nog gelijk stond aan een dokter en de dominee. Een advocaat wordt nu meer gezien als iemand die een bedrijf runt. Opgemerkt wordt voorts dat de advocatuur, op de bekende strafpleiters na, maar een saaie beroepsgroep is. Diverse respondenten constateren dat de advocatuur een imago probleem heeft. Er wordt geadviseerd om reclame te maken, zodat een beter imago kan worden gecreëerd. De reclame zou zich bijvoorbeeld moeten richten op het feit dat de advocatuur klantvriendelijk en laagdrempelig is en dat een eerste advies gratis kan worden ingewonnen. Het imago van een advocaat verschilt volgens een aantal respondenten ook per sector waar een respondent werkt.

*“Een kraakadvocaat heeft waarschijnlijk wel hart voor de zaak, terwijl een advocaat in echtscheidingsrecht het echt niet voor niets doet.”*

### **3.7.2 Imago in de media**

#### **Ervaring**

Een groot aantal respondenten met ervaring met advocaten is de mening toegedaan dat mediabeelden niet bijdragen aan positieve beeldvorming. Advocaten als Moskowitz en Spong zorgen voor een elitair imago. Advocaten lijken in de media geldwolven die geen geweten hebben en criminelen verdedigen.

*“Door figuren als Moskowicz krijgen advocaten niet echt een positief imago. Het is een soort mensen dat veel geld wil verdienen en geen gevoel voor goed en kwaad heeft als er een of ander crimineel verdedigd moet worden.”*

Een aantal respondenten merkt op dat het algemene beeld van advocaten een beetje wordt vertroebeld door de manier waarop advocaten worden neergezet in de media, op tv en in films.

### **Geen ervaring**

Het beeld van respondenten zonder ervaring is gemengd. Een van hen vindt dat de media bijdraagt aan een positief imago van advocaten, omdat advocaten bij media optredens professioneel overkomen.

*“De media dragen goed bij aan het imago van advocaten, je krijgt sneller het idee dat een advocaat je uit een penibele situatie weet te redden.”*

Er zijn ook respondenten die vinden dat het beeld dat advocaten een duur leven leiden juist wordt versterkt door de media.

*“Moskowicz bepaalt mijn beeld van advocaten. Ze wonen allemaal op de Herengracht en zijn protserig.”*

Moskowicz wordt regelmatig genoemd in verband met het negatieve beeld dat men van advocaten heeft. Men spreekt van de stigmatiserende clichéadvocaat die boeven en pedofielen verdedigt. Zijn optreden in de entertainmentindustrie en showprogramma's doet volgens respondenten afbreuk aan het betrouwbare imago van advocaten.

## **3.8 Samenvatting**

### **Vindbaarheid**

Particulieren vinden het erg lastig een goede advocaat te vinden. Ze lopen veelal bij de eerste de beste advocaat binnen zonder een idee te hebben van de competenties van deze advocaat. Een groot deel van de respondenten is achteraf ontevreden over de juridische deskundigheid van advocaten. Advocaten zouden niet eerlijk zijn over hun capaciteiten en zaken aannemen waarvoor ze zich eerst nog moeten inlezen. Goede hulpmiddelen die particulieren zouden kunnen ondersteunen bij hun keuze voor een advocaat worden gemist.

### **Prijs**

Een groot deel van de respondenten is van mening dat de prijs van advocaten veel te hoog is. De opbouw van de tarieven wordt onduidelijk gevonden. Particulieren hebben geen goed inzicht in de diensten die geleverd worden en constateren dat een hoog uurtarief geen garantie is voor kwaliteit. Daarbij wordt het declaratiegedrag van advocaten storend gevonden. Particulieren ontvangen graag een reële kansinschatting voordat ze met een zaak beginnen. Ze zijn van mening dat een beter beeld geschetst zou moeten worden van het aantal uren en de daarmee gepaarde gaande kosten die een zaak met zich meebrengt.

### **Dienstverlening**

Volgens particulieren is het erg belangrijk dat een advocaat niet alleen over juridische kennis beschikt. Zij verwachten van een advocaat dat hij interesse toont in de zaak en de persoon achter de zaak. Advocaten zouden zich empathischer en socialer moeten gedragen. Ze moeten niet vergeten dat ze ook een sociaal belang dienen.

Daarnaast geven particulieren aan sterker betrokken te willen worden bij het werkproces van advocaten. Het idee bestaat dat de belangen van de cliënt uit het oog worden verloren. Advocaten zouden te veel geïnteresseerd zijn in collega-advocaten en meer waarde hechten aan het *ons kent ons* wereldje dan aan het dienen van het klantenbelang.

Gespreksvoering wordt ook gezien als een belangrijk punt. Opgemerkt wordt dat cliënten zich vaak moeten aanpassen aan het jargon van advocaten. Dit zou juist andersom moeten zijn omdat de cliënt immers betalend opdrachtgever is. Goede communicatie wordt van groot belang gevonden om onzekerheid van cliënten weg te nemen.

### **Invloed van het rechtssysteem**

Vertrouwen in de advocatuur hangt voor een deel van de respondenten samen met vertrouwen in het rechtssysteem. Het *ons kent ons* wereldje van advocaten en rechters zorgt ervoor dat de onpartijdigheid van een advocaat ter discussie kan worden gesteld. Verder hebben particulieren bezwaar tegen het procesmonopolie. Het ontbreken van een controleorgaan dat geen schijn van belangenverstrengeling met zich meedraagt wordt tevens als probleem gezien.

### **Invloed van de rechtsbijstandverzekering**

Rechtsbijstandverzekeringen zorgen ervoor dat het gemakkelijker is toegang te krijgen tot het recht. Echter, niet alle particulieren zijn onverdeeld positief over de kwaliteit van de geleverde diensten door rechtsbijstandverzekeringen. Rechtsbijstandverzekeringen leveren slechts een beperkte dekking.

### **Imago**

Enkele particulieren geven aan advocaten punctueel en kundig te achten. Een groot deel van de respondenten ziet advocaten echter als mensen die vooral geïnteresseerd zijn in het verdienen van geld en minder in het belang van de cliënt. Ze worden arrogant en eigenwijs genoemd. Verder worden advocaten geclassificeerd als saai. Mediabeelden dragen niet positief bij aan het imago van de advocatuur, het cliché beeld van advocaten wordt volgens particulieren bevestigd door personen als Moskowitz.

### **Overzicht**

Tabel 2 geeft een versimpeld overzicht van de mate waarin de in dit hoofdstuk besproken factoren van invloed zijn op de toegang tot de advocatuur. Wanneer achter een specifieke factor een 'min' wordt weergegeven, dan betekent dit dat deze factor negatief bijdraagt aan de toegang tot de advocatuur. Een 'dubbele min' betekent dat de factor bijzonder negatief bijdraagt aan de toegang tot de advocatuur. Bij zowel een 'min' als een 'dubbele min' gaat het dus om belemmeringen voor de toegang tot de advocatuur. Wanneer 'plus/min' wordt weergegeven heeft de factor een neutrale invloed op de toegang tot de advocatuur. Zowel een 'plus' (positief) als een 'dubbele plus' (bijzonder positief) geven aan dat een factor positief bijdraagt aan de toegang tot de advocatuur.

Wat met het onderscheid tussen 'enkel' en 'dubbel' wordt weergegeven is de mate waarin een factor positief of negatief bijdraagt aan de toegang tot het recht. De toewijzing van bijvoorbeeld een 'dubbele min' in plaats van een 'enkele' heeft plaatsgevonden op basis van een inventarisatie van de gevoerde gesprekken. Wanneer een erg grote hoeveelheid respondenten aangeeft een belemmering te ervaren is een 'dubbele min' weergegeven. Bij het weergeven van een 'dubbele min' is verder rekening gehouden met de mate waarin een belemmering wordt waargenomen; dat uit zich bijvoorbeeld in opmerkingen van respondenten dat een bepaalde factor in hun ogen een zeer grote belemmering vormt.

De indeling in 'enkele' en 'dubbele minnen' is niet bedoeld als absolute weergave van de mate waarin een factor positief dan wel negatief bijdraagt aan de toegang tot het recht. De indeling in de categorieën 'min' en 'dubbele min' en 'plus' en 'dubbele plus' moet daarom niet letterlijk worden genomen. Bij bestudering van de tabel dient nadrukkelijk in ogenschouw te worden genomen dat dit een sterk vereenvoudigde weergave is van de manier waarop en mate waarin een factor bijdraagt aan de toegankelijkheid van de advocatuur. Om te voorkomen dat de gegevens uit de tabel verkeerd geïnterpreteerd worden of een eigen leven gaan leiden, dient te worden beseft dat de gegevens uit de tabel niet los kunnen worden gezien van de beschrijvingen in dit hoofdstuk.

**Tabel 2 Factoren die van invloed zijn op toegankelijkheid van de advocatuur voor particulieren**

<b>Vindbaarheid</b>	--
<b>Prijs</b>	
Uurtarief	--
Declaratiegedrag	--
Kansinschatting	-
Kosteninschatting	-
<b>Dienstverlening</b>	
<b>Deskundigheid</b>	-
<b>Wijze van beroepsuitoefening</b>	
Betrokkenheid	--
Clëntenbelang vs. eigen belang	--
Informatievoorziening	+/-
Gespreksvoering	-
Nakomen afspraken	+/-
Betrouwbaarheid	-
<b>Invloed van het rechtssysteem</b>	-
<b>Invloed van de rechtsbijstandverzekering</b>	+/-
<b>Imago</b>	
Algemeen imago	-
Imago in de media	-

## 4 Belemmeringen volgens ondernemers

### 4.1 Inleiding

Op dezelfde wijze waarop in hoofdstuk 3 de belemmeringen voor toegang tot de advocatuur zijn weergegeven voor particulieren met en zonder ervaring met de advocatuur, wordt in dit hoofdstuk geschetst welke belemmeringen ondernemers in het midden- en kleinbedrijf met en zonder ervaring met de advocatuur (denken te zullen) ervaren.

Ondernemers kunnen advocaten inschakelen om hen bij te staan in rechterlijke procedures. Daarnaast kunnen advocaten worden ingeschakeld voor juridisch advies. In de vragenlijsten die zijn voorgelegd aan ondernemers zijn verschillende extra vragen opgenomen over het advieswerk van advocaten. Ook in de gesprekken is aandacht besteed aan de adviesdiensten die advocaten leveren. Uit de gesprekken en de gegevens uit de vragenlijsten zijn ten aanzien van de adviesdiensten van advocaten geen andere belemmeringen naar voren gekomen dan de belemmeringen die worden genoemd ten aanzien van het werk van advocaten bij rechterlijke procedures. Ondernemers ervaren dezelfde belemmeringen en hebben eenzelfde oordeel over advocaten bij adviesdiensten als bij dienstverlening van advocaten bij rechterlijke procedures. Om deze reden is er voor gekozen de belemmeringen die ondernemers (denken te zullen) ervaren bij adviesdiensten in dit hoofdstuk niet apart te benoemen. Wel wordt bij de presentatie van de onderzoeksbevindingen telkens aandacht besteed aan het onderscheid tussen ondernemers met en ondernemers zonder ervaring met een advocaat.

In de volgende paragrafen wordt per rubriek aangegeven welke belemmeringen ondernemers in het midden- en kleinbedrijf (denken te zullen) ervaren. In paragraaf 4.7 wordt een samenvatting gegeven van de belangrijkste belemmeringen voor ondernemers voor de toegang tot de advocatuur.

### 4.2 Vindbaarheid

#### *Ervaring*

De respondenten geven aan dat een advocaat vooral wordt gezocht binnen het eigen netwerk. Men maakt daarbij gebruik van zowel het zakelijke, als het privénetwerk. Sommige respondenten benaderen bij voorkeur advocaten in de buurt.

*“We hebben de eerste de beste advocaat bij ons in de buurt gekozen. Die was toevallig gespecialiseerd in mediation.”*

Het vinden van een goede advocaat met de juiste specialisatie wordt als lastig ervaren. Zeker wanneer mensen geen ervaring hebben met advocaten. Verschillende respondenten zijn door advocaten doorverwezen naar een specialist. Anderen denken juist dat advocatenkantoren zaken aannemen waar ze te weinig kennis over hebben.

*“Ze pakken ook zaken aan waar ze geen verstand van hebben.”*

Respondenten vinden een advocaat ook door advertenties in vakbladen, of ze benaderen de Orde voor advies. Als advocaten beter duidelijk zouden maken wat hun specialisatie is, bijvoorbeeld via reclame, of via een duidelijke website, dan zou het volgens enkele respondenten gemakkelijker zijn direct een goede advocaat te vinden. Een kosteloos (telefonisch) kennismakingsgesprek zou er

volgens respondenten aan kunnen bijdragen dat het gemakkelijker wordt een geschikte advocaat te vinden.

*“Wat je eigenlijk wilt is dat je bij advocatenkantoren gemakkelijk kunt binnenlopen in een pand dat niet lijkt op een statig colbertbureau. Maar dat de advocaten tegelijkertijd wel het vertrouwen uitstralen van een statig colbertbureau.”*

Advocaten zouden volgens enkele respondenten beter benaderbaar worden wanneer ze meer openheid geven over hun werkzaamheden.

*“We hebben toevallig een advocaat bij de ondernemersvereniging, die heeft eens een informatieve avond verzorgd. Dat was voor heel veel mensen een eyeopener. Je kon algemene vragen formuleren, waar de advocaat dieper op kon ingaan.”*

### **Geen ervaring**

De respondenten geven aan dat zij, wanneer zij een advocaat nodig zullen hebben, deze zullen proberen te vinden door hun zakelijke en privénetwerk te raadplegen. Enkele respondenten geven aan hiervoor de hulp te willen inschakelen van een branchevereniging.

*“Mocht ik een juridisch probleem hebben, dan zou ik één van de leden van de ondernemersvereniging inschakelen.”*

Sommigen geven aan dat men een advocaat zou zoeken die dichtbij kantoor houdt. Verwacht wordt dat men met de Gouden Gids en Google een heel eind komt bij het zoeken naar een advocaat. Of de advocaat die wordt uitgekozen ook vakbekwaam is, vindt men moeilijk tot niet te beoordelen voordat daadwerkelijk zaken wordt gedaan met de advocaat. Om de advocaat te leren kennen en zijn kwaliteiten enigszins te kunnen inschatten zou men een advocaat eerst kosteloos telefonisch om advies willen vragen, of zou men gebruik willen maken van een eerste gratis consult.

Ondernemers zonder ervaring geven verder aan dat advocatenkantoren ook fysiek niet goed benaderbaar zijn.

*“Je zou gewoon even bij advocaten moeten kunnen binnenlopen, net als in een winkel.”*

Advocaten zullen ook volgens ondernemers zonder ervaring beter benaderbaar worden wanneer ze zich meer in ondernemersverenigingen en andere lokale netwerken vertonen. Ook het gratis aanbieden van intakegesprekken zou hier volgens hen aan kunnen bijdragen.

*“Het beroep wordt momenteel vooral uitgedragen door mensen als Moskowitz, iedere advocaat heeft echter een rol in het verkondigen van hetgeen advocaten kunnen doen. Dit is namelijk niet bij iedereen duidelijk. Wanneer hier meer duidelijkheid over is, weet men beter waarvoor je een advocaat kunt inschakelen en zullen advocaten ook eerder benaderd worden.”*

## 4.3 Prijs

### 4.3.1 Uurtarief

#### **Ervaring**

Ondernemers die ervaring hebben met advocaten betaalden gemiddeld zo'n € 210 per uur voor een advocaat.<sup>37</sup> Voor het merendeel van deze ondernemers was het uurtarief dat zij dienden te betalen zo ongeveer naar verwachting.<sup>38</sup> Ongeveer de helft van de ondernemers met ervaring met advocaten vindt het uurtarief bovendien niet te hoog of te laag. Een kleiner deel van de respondenten vindt advocaten te duur.<sup>39</sup>

Niet alle respondenten ervaren de prijs van een advocaat als drempel. Dit is vooral afhankelijk van de grootte van de onderneming. Ondernemers met middelgrote bedrijven kunnen de tarieven van advocaten goed opbrengen, ondernemers met kleine bedrijven zullen volgens de respondenten vanwege de hoge kosten eerder afzien van het inhuren van een advocaat. Een enkele respondent heeft onderhandeld over het uurtarief van de advocaat.

Sommige respondenten merken op dat advocaten erg veel verdienen ten opzichte van andere (academisch geschoolde) beroepsbeoefenaren. Het verschil in honorarium is volgens deze respondenten moeilijk te verklaren. Respondenten geven daarnaast aan dat zij het niet redelijk vinden dat kantoorkosten apart in rekening worden gebracht. Ook andere bedrijfstakken kennen kantoorkosten. Deze worden volgens respondenten echter vrijwel nooit apart in rekening gebracht.

De prijs die de respondenten willen betalen voor een advocaat hangt onder meer af van de kwaliteit van de dienst die de advocaat levert. Enkele respondenten geven daarom aan dat advocaten zouden moeten worden beloond naar prestatie. Niet alle respondenten vinden het vanuit dit oogpunt wenselijk dat gedeclareerd wordt op basis van geschreven uren. Ook het gebrek aan kennis over de uurtarieven vormt een belemmering voor de toegang tot de advocatuur. Volgens een respondent krijg je door de media het beeld dat je € 750 per uur kwijt bent voor een advocaat.

*“Een goede advocaat mag best veel verdienen. Een probleem is echter dat van te voren niet in te schatten is welke kwaliteit je van een bepaalde advocaat kan verwachten.”*

#### **Geen ervaring**

Ondernemers die geen ervaring hebben met advocaten vinden het tarief van advocaten over het algemeen te hoog. Zij schatten het uurtarief van een advocaat gemiddeld op zo'n € 190 per uur.<sup>40</sup> Sommige ondernemers geven aan omwille van het uurtarief bij een juridisch probleem te hebben afgezien van het inschakelen van een advocaat. Wederom wordt genoemd dat het uurtarief van advocaten vooral een drempel kan zijn voor kleine ondernemers.

*“Een uurtarief van € 250,- ex BTW is op geen enkele manier te verantwoorden. Temeer omdat je in sommige situaties gedwongen bent een advocaat in de arm te nemen.”*

Enkele respondenten stellen dat het uurtarief van advocaten in vergelijking met andere (academische) beroepsgroepen te hoog is. Enkele jaren rechtenstudie kunnen dergelijke uurtarieven in de ogen van deze respondenten niet rechtvaardigen.

---

<sup>37</sup> Deze gegevens zijn gebaseerd op 22 ingevulde vragenlijsten

<sup>38</sup> Deze gegevens zijn gebaseerd op 22 ingevulde vragenlijsten.

<sup>39</sup> Deze gegevens zijn gebaseerd op 29 ingevulde vragenlijsten.

<sup>40</sup> Deze gegevens zijn gebaseerd op 43 ingevulde vragenlijsten

Sommige ondernemers geven aan niet direct een drempel te zien in het uurtarief dat advocaten hanteren. Er zijn ondernemers die het uurtarief gerechtvaardigd vinden. Deze geven ondermeer aan dat advocaten geleerd hebben voor hun vak en dit tarief dus wel waard zullen zijn. Daarbij wordt gemeld dat iedere zaak weer anders is en dat lopende band werk niet voorkomt.

*“Specifieke kennis is geld waard, de tarieven ervaar ik daarom niet als een drempel.”*

Als het resultaat goed is, dan willen de respondenten hier over het algemeen ook goed voor betalen. Er wordt een verband gelegd tussen de prijs en de kwaliteit van de geleverde dienst. In de ogen van respondenten moet kwaliteit ook betaald worden en moet er een juiste balans zijn tussen de kosten van een advocaat en het resultaat.

*“Als een advocaat je veel oplevert, mag hij ook best veel kosten.”*

#### **4.3.2 Declaratiegedrag**

##### ***Ervaring***

Enkele respondenten vinden het erg prettig dat per minuut gefactureerd wordt, omdat zo een goed beeld gevormd kan worden van de werkzaamheden die een advocaat verricht. Andere respondenten vinden het declareren per minuut juist storend. Zij vinden het storend dat voor ieder (kort) telefoongesprek direct een rekening wordt opgesteld.

*“Ik heb een vriend die is advocaat. Hij heeft zich wel eens laten ontvallen dat hij, als hij onder de douche over een zaak nadenkt, weer 10 minuten factureert.”*

De respondenten geven aan dat het erg prettig is wanneer een advocaat voor een eerste oriënterend gesprek geen kosten rekent. Op die manier weten respondenten waar ze aan toe zijn en weten ze of het klikt met hun advocaat. De respondenten zijn zich er van bewust dat niet alle kantoren een kosteloos eerste gesprek hanteren.

Respondenten geven aan dat zij het bijzonder vinden dat voor elke handeling een zelfde tarief wordt gehanteerd. Voor het schrijven van een eindconclusie, een telefoongesprek en het uitdraaien van een brief wordt hetzelfde tarief gehanteerd. Ook wanneer een secretaresse deze handelingen verricht. Het tarief voor verschillende handelingen zou kunnen worden gedifferentieerd. Een respondent heeft te kennen gegeven dat een advocaat bepaalde handelingen heeft overgedragen aan collegae die een lager uurtarief rekenen. Op die manier werd prijsdifferentiatie bewerkstelligd. Dit werd als positief ervaren.

Respondenten geven aan dat de uren die gedeclareerd worden moeilijk te controleren zijn. Om deze reden vinden ze het belangrijk dat goed wordt gecommuniceerd over de declaraties en dat de declaraties duidelijk zijn. Graag krijgen ze bijvoorbeeld elke maand een rekening. Op die manier komt een cliënt niet voor verrassingen te staan en kan hij zich nog herinneren wat er die maand is gebeurd, zodat hij de declaratie kan beoordelen. Wanneer meer uren worden gemaakt dan in eerste instantie voorzien, dan vindt men het belangrijk dat dit direct gecommuniceerd wordt.

##### ***Geen ervaring***

Ondernemers zonder ervaring met advocaten geven aan dat ze denken dat voor alle (kleine) handelingen, zoals telefonische consulten, moet worden betaald.

*“Zelfs als je belt om te vragen ‘waar blijven mijn papieren?’ krijg je daarna een factuur waar dat gesprek op gedeclareerd wordt.”*

Dit vinden de ondernemers te ver gaan. Een respondent suggereert om kleine handelingen wel op de factuur te zetten, maar niet door te berekenen. Hierdoor hebben cliënten het gevoel waar te krijgen voor hun geld. Het verlenen van een dergelijke service zou er bovendien aan bij kunnen dragen dat ondernemers sneller geneigd zijn om de advocaat in te schakelen. Verder geven enkele ondernemers zonder ervaring met advocaten aan dat prijsdifferentiatie zou mogen worden gehanteerd tussen routineklussen en lastige zaken.

### **4.3.3 Kansinschatting**

#### ***Ervaring***

Respondenten vinden het belangrijk dat advocaten cliënten een reële inschatting geven van de winkansen van een zaak. Niet alle advocaten doen dit. Gemeld wordt dat advocaten vooraf een positief beeld schetsen, terwijl dit achteraf tegenvalt, dat advocaten niet willen praten over de slagingskans, of een inschatting geven en zich vervolgens indekken. Sommige respondenten hebben hier begrip voor, zij noemen de complexiteit van zaken en de onvoorspelbaarheid van de rechterlijke macht als oorzaak.

#### ***Geen ervaring***

Ondernemers zonder ervaring met een advocaat zijn van mening dat advocaten ondernemers moeten wijzen op de winkansen van een zaak, zodat de ondernemers een goede afweging kunnen maken om al dan niet te een procedure te starten.

### **4.3.4 Kosteninschatting**

#### ***Ervaring***

Respondenten hebben verschillende ervaringen met gegeven kostenindicaties met betrekking tot een zaak. Meer dan de helft van de respondenten geeft te kennen dat de advocaat geen kosteninschatting heeft gegeven, een kleiner deel geeft aan dat de advocaat wel een kosteninschatting gaf. De helft van deze respondenten kreeg een vage kostenindicatie, de andere helft kreeg een redelijk precieze inschatting van de totaalprijs. Bij meer dan de helft van de respondenten die een kosteninschatting kregen, was de kostenschatting accuraat. Bij het overige deel was de totaalprijs hoger dan ingeschat,<sup>41</sup> terwijl één respondent goedkoper uit was dan vooraf was geïndiceerd. De geïnterviewden geven aan het erg belangrijk te vinden dat een goede kosteninschatting wordt gemaakt.

#### ***Geen ervaring***

Ook ondernemers zonder ervaring met een advocaat geven aan het belangrijk te vinden dat vooraf een indicatie wordt gegeven van de kosten die met een zaak zijn gemoeid. Men is zich er van bewust dat een advocaat hierover geen garanties kan geven.

---

<sup>41</sup> Gebaseerd op 11 ingevulde vragenlijsten.

## 4.4 Dienstverlening

### 4.4.1 Deskundigheid

#### **Ervaring**

Respondenten zijn verdeeld over de deskundigheid van advocaten. Het grootste deel van de ondernemers met ervaring met advocaten is erg tevreden over de juridische deskundigheid van advocaten.

*“De advocaat is een vakman. Hij bereidt zich zeer gedegen voor en analyseert de brieven van de tegenstander goed.”*

Een ander deel van de respondenten heeft een negatieve ervaring gehad met een advocaat. Genoemd worden advocaten die fouten maken, advocaten die expertise veinzen en een slechte afhandeling van een zaak door een advocaat in opleiding, die weer is rechtgezet door een senior advocaat.

#### **Geen ervaring**

Advocaten worden door ondernemers zonder ervaring met de advocatuur over het algemeen gezien als personen die veel geleerd hebben en kennis hebben over specifieke juridische zaken.

### 4.4.2 Wijze van beroepsuitoefening

#### ✓ **Betrokkenheid**

#### **Ervaring**

De respondenten geven aan dat het belangrijk is dat een advocaat niet alleen over theoretische kennis beschikt. Een advocaat moet ook ervaren zijn in het spel en in de omgang met mensen. Respondenten geven aan dat het belangrijk is dat het persoonlijk goed klikt.

*“Aan een eigenwijze knurft heb ik niks.”*

De betrokkenheid bij cliënten zou volgens de ondernemers in de advocatenopleiding aan de orde moeten komen. Wanneer cliënten een goede relatie hebben met de advocaat, dan moet de advocaat bijvoorbeeld ook kunnen zeggen dat de cliënt beter niet aan een procedure kan beginnen. Eén respondent geeft aan dat advocaten op zijn minst zouden kunnen doen als óf ze geïnteresseerd zijn in hun cliënten als persoon:

*“Ik zie de meeste advocaten als mensen met dollartekens in hun ogen, maar met weinig hart. Ze zijn te koud, ze kunnen zich niet genoeg inleven in een situatie en hebben weinig invoelingsvermogen. Er zou meer betrokkenheid moeten zijn.”*

#### **Geen ervaring**

Respondenten zonder ervaring geven aan dat het prettig is als de advocaat zelf een klik heeft met de cliënt. De relatie moet goed voelen. Een advocaat moet niet alleen op formele wijze kennis nemen van de feiten, maar moet ook het verhaal van de cliënt goed kunnen aanhoren.

## ✓ **Afweging van cliëntenbelang versus eigen belang**

### ***Ervaring***

Respondenten hebben uiteenlopende ervaringen met advocaten. Een deel van de respondenten geeft aan dat de advocaat goed met hen heeft samengewerkt, dat zij tevreden zijn over het resultaat en de communicatie en dat de advocaat enorm zijn best voor hen heeft gedaan. Enkele respondenten geven ook aan dat je als cliënt hier ook een rol in kan spelen door goede afspraken te maken en goed de contacten te onderhouden.

*“Mijn ervaring is dat advocaten altijd hun best voor me hebben gedaan.”*

Een ander deel van de respondenten is van mening dat advocaten niet altijd het belang van de cliënt nastreven, maar dat zij ook gaan voor hun eigen belang. Hiermee wordt gedoeld op financieel gewin en op het verhogen van hun status bij collega's. In sommige gevallen gaat dit ten koste van de belangen van de cliënt.

*“Wat niet klopt is dat advocaten niet op resultaat afgerekend worden. Ze doen niet wat ze zeggen en alsnog moet ik betalen. Als ik een kast beloof te bouwen en het lukt niet, dan betaalt een klant mij ook niet. En terecht. Waarom komen advocaten daar wel mee weg?”*

Respondenten geven te kennen dat advocaten overleggen met de advocaat van de tegenstander zonder dit te melden en dat zij het idee hebben dat advocaten allemaal vriendjes van elkaar zijn. Verder wordt aangegeven dat je, wanneer je wilt dat je advocaat jouw zaak goed behartigt, je hier zelf goed in moet sturen. Ook wordt genoemd dat het voor advocaten niet lucratief is de dienstverlening goed in te richten op kleine ondernemers. Ze kunnen veel meer verdienen aan een groot bedrijf zoals een verzekeraar als cliënt.

*“Advocaten tegen elkaar is het probleem, ze vergeten de cliënt.”*

Het feit dat advocaten met elkaar de strijd aan gaan draagt bij aan het kundige imago van de advocaat, maar draagt er ook aan bij dat de sfeer en de standpunten verharder, dat de rivaliteit tussen partijen toeneemt en dat het belang van de cliënt die een oplossing wil voor zijn geschil uit het oog verloren kan worden. De advocaat is wanneer het gaat om zijn imago gebaat bij de harde lijn, de cliënt is soms blij met een middenweg.

### ***Geen ervaring***

Respondenten verwachten van advocaten dat zij zich inzetten voor de belangen van de cliënten en vertrouwen er ook op dat dit gebeurt. Hierbij wordt wel opgemerkt dat een advocaat goed de belangen van de cliënt voor ogen moet houden. Advocaten kennen volgens ondernemers zonder ervaring met een advocaat ook een commerciële kant, die ze ertoe kan bewegen vanuit eigen belang door te procederen en puur te gaan voor winst, zonder oog te hebben voor de (te) hoge kosten die dit voor de cliënt met zich meebrengt.

## ✓ **Informatievoorziening naar cliënten**

### ***Ervaring***

Ondernemers met ervaring met advocaten zijn over het algemeen tevreden over de informatievoorziening van hun advocaat. Ze zijn van mening dat ze goed op de hoogte worden gehouden van de voortgang van een zaak. Hier kunnen cliënten zelf ook een rol in spelen door zich,

wanneer zich vragen voordoen, niet afhankelijk op te stellen en zelf contact op te nemen met de advocaat.

*“De communicatie verloopt zowel telefonisch als per mail zeer soepel”*

Enkele respondenten gaven te kennen niet tevreden te zijn over de informatievoorziening. Om dit te voorkomen dient een cliënt volgens de respondenten goede afspraken te maken met zijn advocaat.

### **Geen ervaring**

Respondenten vinden het belangrijk dat advocaten voldoende informatie geven over de voortgang van een zaak. Informatie over een zaak moet op een duidelijke en concrete wijze worden teruggekoppeld. Ook moet volgens ondernemers zonder ervaring met de advocatuur duidelijk worden aangegeven welke inzet een advocaat levert.

### ✓ **Gespreksvoering**

#### **Ervaring**

Over het algemeen zijn ondernemers met ervaring met een advocaat tevreden over de gespreksvoering. Respondenten geven aan zakelijk contact te waarderen. Anderen geven aan dat ze het waarderen wanneer een advocaat heel open is.

*“Mijn advocaat praatte erg snel en had het niet een half uur over het weer. Hij was zakelijk en to the point omdat hij ook weet dat advocaten duur zijn. Dit weerhield mij ervan om teveel vragen te stellen.”*

#### **Geen ervaring**

Een advocaat moet goed kunnen praten met een cliënt. Het is volgens respondenten belangrijk dat advocaten normaal taalgebruik hanteren. Waar mogelijk moet jargon worden vermeden. Ze moeten minder elitair optreden, dit komt de gespreksvoering met de cliënt ten goede.

*“Advocaten mogen meer Nederlands taalgebruik hanteren en in begrijpelijk Nederlands communiceren.”*

### ✓ **Nakomen van gemaakte afspraken**

#### **Ervaring**

Respondenten maken hele globale afspraken met advocaten. Deze worden volgens de meeste respondenten ook nagekomen. Een respondent gaf te kennen te werken met een huisadvocaat en geen specifieke afspraken te maken met de advocaat.

*“Als ik niet tevreden ben, loop ik weg, en dat weet hij”*

Hij geeft zo nodig alleen een deadline of einddatum aan de advocaat door, die zich daar meestal netjes aan houdt.

#### **Geen ervaring**

Ondernemers zonder ervaring met advocaten hebben geen uitspraken gedaan over het door advocaten al dan niet nakomen van gemaakte afspraken.

## ✓ **Betrouwbaarheid**

### **Ervaring**

Respondenten hebben verschillende ervaringen met de betrouwbaarheid van advocaten. Over het algemeen ervaart men advocaten als betrouwbaar. Hierbij speelt vooral de algemene houding van respondenten ook een rol. Als reden voor het vertrouwen dat respondenten in advocaten stellen geven ze bijvoorbeeld aan dat ze mensen in het algemeen met vertrouwen tegemoet treden. Sommige respondenten hebben negatieve ervaringen met advocaten. Deze dragen negatief bij aan het vertrouwen dat zij in advocaten stellen.

*‘Alhoewel ik wel hele gespecificeerde facturen kreeg, valt er niet echt te controleren hoe snel iemand nou echt leest als er bijvoorbeeld staat “dossiers lezen – 3 uur”. Kan ie dan niet gewoon wat sneller lezen?’*

Ondernemers met ervaring met advocaten waarderen het vertrouwen dat zij in advocaten stellen gemiddeld met een 6,5 op de schaal van 10. Een enkele respondent waardeert het vertrouwen ontzettend laag, andere respondenten waarderen het vertrouwen dat zij in advocaten stellen juist erg hoog. De 6,5 die ondernemers met ervaring toedichten aan de betrouwbaarheid van hun advocaten is op zichzelf een gegeven met weinig betekenis. Om hier iets over te kunnen zeggen moet het cijfer in perspectief worden geplaatst. In onderstaande tabel wordt weergegeven hoe ondernemers met ervaring met een advocaat hun vertrouwen in de advocatuur beoordelen ten opzichte van hun vertrouwen in andere beroepsgroepen. Hierbij moet worden aangetekend dat de cijfers op geen enkele manier representatief, maar slechts indicatief zijn. Zij zijn gebaseerd op de mening en ervaring van slechts 29 respondenten.

**Tabel 3 Vertrouwen in een beroepsgroep uitgedrukt in een cijfer**

<b>Vertrouwen in beroepsgroep uitgedrukt in een cijfer</b>	<b>Gemiddeld cijfer</b>
Huisartsen	7,4
Postbodes	7,3
Rechters	7,0
Notarissen	7,0
Loodgieters	6,8
Winkeliers	6,7
Leraren	6,6
<b>Advocaten</b>	<b>6,5</b>
Politieagenten	6,2
Officieren van Justitie	6,1
Juridisch Adviseurs	5,7
Garagehouders	5,7
Psychologen	5,7
Gerechtsdeurwaarders	5,6
Makelaars	5,6
Aannemers	5,4
Ambtenaren	5,3
Bankiers	5,2
Verzekeraars	4,9
Financieel Adviseurs	4,7
Politici	4,5

### **Geen ervaring**

Respondenten zonder ervaring hebben over het algemeen vertrouwen in advocaten. Wederom hangt dit samen met het algemene vertrouwen dat zij hebben in andere mensen. De waardering die zij geven aan het vertrouwen ligt net als bij ondernemers met ervaring met advocaten gemiddeld zo rond de 6,5 op een schaal van 1 tot 10.

## **4.5 Invloed van het rechtssysteem**

### **Ervaring**

Advocaten zijn niet in staat de vormgeving van het rechtssysteem direct te beïnvloeden. De visie van respondenten op het rechtssysteem is echter wel van belang voor de overweging om al dan niet te gaan procederen en als zodanig al dan niet een advocaat in te schakelen. De meningen van de respondenten over het rechtssysteem lopen uiteen. Een deel van de respondenten geeft aan vertrouwen te hebben in het rechtssysteem. Een ander deel van de respondenten denkt dat er ook veel onrecht is gesproken. Hier worden verschillende redenen voor genoemd.

*“Rechters in Nederland zijn té makkelijk, ze lezen nauwelijks alle stukken.”*

Enkele respondenten stellen de kwaliteit van de rechterlijke macht ter discussie. Zij vragen zich onder andere af of rechters wel vakbekwaam zijn en of ze wel onafhankelijk opereren van de politiek.

*“Het is niet ondenkbaar dat de politieke wind die waait invloed heeft op de uiteindelijke uitspraak.”*

Ook wordt de onvoorspelbaarheid van de uitspraken van rechters genoemd. Het is volgens respondenten lastig om als individuele partij daar een inschatting van te maken of daar invloed op uit te oefenen.

*“Een rechtszaak is een toneelspel in drie bedrijven. Als partij sta je daar compleet buiten.”*

*“De wet is op zo veel mogelijke manieren te interpreteren dat het zaak is zo lang mogelijk uit de rechtbank weg te blijven.”*

Ook het systeem van tuchtrecht wordt genoemd. Aangegeven wordt dat het niet goed is dat advocaten worden beoordeeld door collega-advocaten. Dit brengt volgens respondenten de schijn van belangenverstrengeling met zich mee.

*“Als je een advocaat wil aanklagen kom je bij zijn soortgenoten terecht en in het tuchtrecht kijkt men alleen maar naar technische en niet naar emotionele zaken.”*

### **Geen ervaring**

Een deel van de ondernemers zonder ervaring met de advocatuur geeft aan vertrouwen te hebben in het rechtssysteem. Een ander deel geeft aan dat er wat schort aan het rechtssysteem. Hierbij wordt genoemd dat het te lang duurt voordat er een uitspraak kan worden gedaan over een geschil, dat cliënten te veel tijd kwijt zijn met een zaak, dat duidelijk schuldige mensen vrij kunnen worden gesproken door een vormfout, dat de strafmaat die gehanteerd wordt voor sommige zaken te laag is en dat de wet onleesbaar is voor mensen die niet juridisch geschoold zijn.

*“Soms kan het een half jaar tot een jaar duren voor er een uitspraak is. En vervolgens wordt dan uitspraak gedaan op basis van een uurtje hoor en wederhoor. Op basis daarvan kan je toch geen uitspraak doen?”*

## **4.6 Invloed van de rechtsbijstandverzekering**

Ongeveer de helft van de ondernemers die heeft meegewerkt aan het onderzoek geeft aan een rechtsbijstandverzekering te hebben afgesloten.

### ***Ervaring***

Ondernemers met ervaring met de advocatuur hebben een divers beeld van rechtsbijstandverzekeringen. De voornaamste reden die genoemd wordt om een rechtsbijstandverzekering af te sluiten is dat de verzekerde op die wijze op een betaalbare manier is voorzien van juridische hulp in gevallen waarin hij dit nodig heeft. Ten aanzien van de respondenten met ervaring met advocaten die geen rechtsbijstandverzekering hebben afgesloten zijn twee hoofdredenen te noemen voor die keuze. Een deel geeft aan dat ze via een branchevereniging kunnen rekenen op juridische hulp. Een ander deel geeft aan af te zien van een rechtsbijstandverzekering vanwege de verwachte of ervaren slechte kwaliteit van de advocaten die werkzaam zijn bij die verzekeraars en/of de beperkte dekking die de verzekeraars geven.

*“Aan een rechtsbijstandverzekering heb je ook niks; die geeft je meestal een ‘prikolletje’ die er geen verstand van heeft. En als het echt geld gaat kosten geven ze niet thuis, heel veel dingen zijn in die verzekering uitgesloten. Je bent vaak niet ingedekt.”*

### ***Geen ervaring***

Het beeld van respondenten zonder ervaring met de advocatuur van rechtsbijstandverzekeringen verschilt niet van het beeld dat respondenten met ervaring hebben. Ook hier treft men ondernemers aan met een positief beeld en een positieve ervaring met rechtsbijstandverzekeringen en ondernemers met een negatief beeld en negatieve ervaringen. Zij geven hiervoor dezelfde redenen als respondenten met ervaring met advocaten.

## **4.7 Imago**

### **4.7.1 Algemeen imago**

Een groot deel van de respondenten geeft aan dat verhalen van familie en vrienden niet van invloed zijn op de beeldvorming over advocaten. Een iets minder groot deel van de respondenten geeft aan dat dergelijke verhalen positief bijdragen aan de beeldvorming. Even veel personen geven aan dat die verhalen negatief bijdragen aan hun beeld.<sup>42</sup>

### ***Ervaring***

Het beeld dat respondenten met ervaring van de advocatuur hebben is nogal uiteenlopend, van erg positief tot negatief. Sommige respondenten kijken tegen advocaten op, anderen zijn van mening dat dit iets van vroeger is en tegenwoordig niet meer aan de orde is.

*“Dat advocaten een hogere status zouden hebben is denk ik toch iets van vroeger. Tegenwoordig is dat onzin.”*

---

<sup>42</sup> Gebaseerd op 59 ingevulde vragenlijsten.

Woorden en frasen die genoemd worden om advocaten te omschrijven zijn: 'afstandelijk', 'ze staan ver van de realiteit', 'het zijn suffe types', 'het zijn types van diverse pluimage', 'het zijn arrogante en ballerige personen' en 'ze hebben het imago: zuid-as tarieven,' veel gehoord is ook 'het zijn hele normale mensen'.

### **Geen ervaring**

Het beeld van mensen die geen ervaringen hebben met advocaten loopt uiteen. Een groot deel van de respondenten omschrijft advocaten als 'gewone mensen' die hun beroep serieus uit willen oefenen.

*"Advocaten hebben het imago duur te zijn, maar hebben geen negatief imago omdat ze ook behulpzaam kunnen zijn. Ze kunnen je echt helpen en hebben verstand van zaken."*

Een ander deel van de respondenten is van mening dat advocaten arrogant over kunnen komen, afstandelijk zijn en meent dat toch wel tegen advocaten wordt opgekeken. Een aantal respondenten denkt dat dit beeld niet meer van deze tijd is.

*"Ze mogen wel iets losser worden, dan komen ze eens van dat stoffige imago af."*

Eén respondent merkt op dat het beeld van advocaten ook geografisch kan verschillen. Advocaten in grote steden hebben wat deze respondent betreft een flitsender en arroganter imago dan advocaten in de provincie.

## **4.7.2 Imago in de media**

### **Ervaring**

De beeldvorming in de media is volgens de respondenten niet positief voor de advocatuur. Veel ondernemers met ervaring met advocaten bestempelen de wijze waarop advocaten als Moskowitz en Spong zich profileren als negatief voor het beeld van de advocatuur.

*"Als je zelf geen ervaring hebt met de advocatuur en je ziet die grote namen op tv, dan draagt dat onwillekeurig bij aan het beeld dat advocaten egotrippers zijn met grote auto's en dure kantoren."*

De respondenten zijn het niet eens over de vraag of films, series en reclames positief, negatief of helemaal niet bijdragen aan de beeldvorming van advocaten.

### **Geen ervaring**

Volgens respondenten zonder directe ervaring met advocaten speelt het optreden van advocaten in de media zeker een rol bij het imago van de advocatuur. Over het algemeen bereiken volgens respondenten vooral topzaken in het strafrecht de media. Dit zorgt voor een negatief imago, omdat advocaten in dat geval veelal zware criminelen verdedigen. Hierdoor komen ze niet betrouwbaar over.

*"Het beeld dat van advocaten bestaat komt uit de grote rechtszaken waar verslag van wordt gedaan, terwijl 95% van de zaken waarschijnlijk gaat over kleine schuttinkjes. De meeste advocaten zullen dan ook rechtschappen mensen zijn die vooral de belangen van de cliënt behartigen."*

Het feit dat enkele advocaten vandaag de dag bekende Nederlanders zijn, draagt volgens respondenten over het algemeen niet bij aan de positieve beeldvorming. Advocaten als Moszkowicz en Spong houden er een levensstandaard op na die negatief bijdraagt aan de beeldvorming over de advocatuur. Dat is triest voor de gewone, hardwerkende advocaat.

*“De Spong en Moszkowicz-achtigen nemen eerder een zaak aan voor de publiciteit dan dat ze voor de klant gaan.”*

Eén respondent vindt dat het mediaoptreden van advocaten juist positief bijdraagt aan de beeldvorming. Deze respondent omschrijft advocaten aan de hand van hun mediaoptreden als grappige mensen, hun mediaoptreden laat in de ogen van deze respondent de moeilijkheid en de menselijke kant van het vak zien.

## **4.8 Samenvatting van belemmeringen**

### **Vindbaarheid**

Ondernemers zoeken vooral naar een advocaat binnen hun eigen zakelijke en privé-netwerk. Sommige respondenten benaderen bij voorkeur advocaten uit de omgeving. Goede advocaten zijn volgens ondernemers niet gemakkelijk vindbaar. Ze zouden volgens enkele respondenten beter benaderbaar worden wanneer ze meer openheid zouden geven over hun werkzaamheden.

### **Prijs**

Ongeveer de helft van de ondernemers met ervaring met advocaten heeft geen problemen met het uurtarief. Zij ervaren de prijs van een advocaat niet als drempel. Ondernemers die geen ervaring hebben met advocaten vinden het tarief van advocaten over het algemeen te hoog. Volgens ondernemers is er sprake van rechtsongelijkheid tussen grote ondernemingen die beschikken over grote budgetten en kleine bedrijven die geen geld hebben om advocaten in te schakelen. De prijs die de ondernemers willen betalen voor een advocaat hangt onder meer af van de kwaliteit van de dienst die de advocaat levert. Voor goed werk mag in de ogen van ondernemers best wat meer betaald worden.

Respondenten geven aan dat de uren die gedeclareerd worden moeilijk te controleren zijn. Enkele respondenten vinden het daarom erg prettig dat per minuut gefactureerd wordt, omdat zo een goed beeld gevormd kan worden van de werkzaamheden die een advocaat verricht. Verder geven ondernemers aan prijs te stellen op een gratis eerste oriënterende gesprekken om te kijken of het klikt met de advocaat. Ondernemers vinden het opmerkelijk dat voor elke handeling een zelfde tarief wordt gehanteerd.

### **Dienstverlening**

Het grootste deel van de ondernemers met ervaring met advocaten is erg tevreden over de juridische deskundigheid van advocaten. Advocaten worden door ondernemers zonder ervaring over het algemeen gezien als personen die veel geleerd hebben en kennis hebben over specifieke juridische zaken. Advocaten dienen volgens ondernemers ook ervaren te zijn in de omgang met mensen.

Een deel van de ondernemers geeft aan dat de advocaat goed met hen heeft samengewerkt, dat zij tevreden zijn over het resultaat, de communicatie en de gespreksvoering en dat de advocaat enorm zijn best voor hen heeft gedaan. Hier kun je volgens ondernemers als cliënt ook een rol in spelen door goede afspraken te maken en goed de contacten te onderhouden. Een ander deel van de respondenten is van mening dat advocaten niet altijd duidelijk communiceren en niet altijd het belang van de cliënt nastreven. Advocaten gaan volgens deze groep respondenten ook voor hun

eigen belang. Ondernemers geven aan het belangrijk te vinden dat advocaten cliënten een reële inschatting geven van de winkansen van een zaak en van de kosten die gemoeid zijn met een zaak. Zo komt men niet voor verrassingen te staan.

De respondenten die hebben deelgenomen aan het onderzoek hebben verschillende ervaringen met betrekking tot de betrouwbaarheid van advocaten. Over het algemeen ervaren ondernemers advocaten als betrouwbaar. Hierbij speelt vooral de algemene houding van respondenten een rol.

### **Invloed van het rechtssysteem**

Een deel van de respondenten geeft aan vertrouwen te hebben in het rechtssysteem. Een ander deel van de respondenten denkt dat er ook veel onrecht wordt gesproken. Zij vragen zich onder andere af of rechters wel vakbekwaam zijn en of ze wel onafhankelijk opereren. Dat advocaten in tuchtzaken worden beoordeeld door collega advocaten brengt volgens respondenten de schijn van belangenverstremgeling met zich mee.

### **Invloed van de rechtsbijstandverzekering**

Ondernemers met ervaring met de advocatuur hebben een divers beeld van rechtsbijstandverzekeringen. Sommige ondernemers geven aan een rechtsbijstandsverzekering te hebben afgesloten. Een ander deel geeft aan af te zien van een rechtsbijstandverzekering vanwege de verwachte of ervaren slechte kwaliteit van de advocaten die werkzaam zijn bij die verzekeraars en/of de beperkte dekking die de verzekeraars geven.

### **Imago**

Respondenten met ervaring met de advocatuur hebben een uiteenlopend beeld van advocaten. Van erg positief tot negatief. De beeldvorming in de media is volgens de respondenten niet positief voor de advocatuur. Dat vooral strafzaken de media halen zorgt voor een negatief imago, omdat advocaten in dat geval veelal zware criminelen verdedigen. Ook de houding en levensstandaard van de bekende advocaten draagt negatief bij aan de beeldvorming over de advocatuur.

### **Overzicht**

Tabel 4 geeft een versimpeld overzicht van de mate waarin de in dit hoofdstuk besproken factoren van invloed zijn op de toegang tot de advocatuur. De tabel is op gelijksoortige manier tot stand gekomen als tabel 2 uit hoofdstuk 3. Voor meer informatie over de totstandkoming van tabel 4 wordt daarom verwezen naar de toelichting bij tabel 2, te vinden in paragraaf 3.8 (pagina 33) van deze rapportage.

Bij bestudering van tabel 4 dient nadrukkelijk in ogenschouw te worden genomen dat dit een sterk vereenvoudigde weergave is van de manier waarop en mate waarin een factor bijdraagt aan de toegankelijkheid van de advocatuur. Om te voorkomen dat de gegevens uit de tabel verkeerd geïnterpreteerd worden of een eigen leven gaan leiden, dient te worden beseft dat de gegevens uit de tabel niet los kunnen worden gezien van de beschrijvingen in dit hoofdstuk.

**Tabel 4 Factoren die van invloed zijn op toegankelijkheid van de advocatuur voor ondernemers**

<b>Vindbaarheid</b>	-
<b>Prijs</b>	
Uurtarief	-
Declaratiegedrag	-
Kansinschatting	+/-
Kosteninschatting	-
<b>Dienstverlening</b>	
<b>Deskundigheid</b>	+/-
<b>Wijze van beroepsuitoefening</b>	
Betrokkenheid	-
Cliëntenbelang vs. eigen belang	-
Informatievoorziening	+
Gespreksvoering	+
Nakomen afspraken	+/-
Betrouwbaarheid	+
<b>Invloed van het rechtssysteem</b>	-
<b>Invloed van de rechtsbijstandverzekering</b>	+/-
<b>Imago</b>	
Algemeen imago	+/-
Imago in de media	-



## **5 Conclusie**

### **5.1 Inleiding**

In dit afsluitende hoofdstuk worden de belemmeringen die betalende particulieren en ondernemers in het midden- en kleinbedrijf (denken te zullen) ervaren kort op een rij gezet. In paragraaf 5.2 wordt een beknopte beschouwing gepresenteerd van de verschillende belemmeringen die de respondenten uit het onderzoek ervaren of denken te zullen ervaren. Vervolgens worden de belemmeringen voor de toegang tot de advocatuur die ondernemers in het midden- en kleinbedrijf zien, in paragraaf 5.3, vergeleken met de belemmeringen die worden waargenomen door particulieren. De verschillen worden nader bezien in paragraaf 5.4. Het rapport wordt afgesloten met een korte slotbeschouwing. Deze vindt u in paragraaf 5.5.

In dit hoofdstuk worden geen concrete aanbevelingen gedaan voor de Nederlandse Orde van Advocaten om de toegang tot de advocatuur te verbeteren. De bevindingen die worden gepresenteerd kunnen echter wel richting geven aan een discussie die kan leiden tot verbetervoorstellen die de advocatuur in de toekomst toegankelijker kunnen maken.

### **5.2 Een overzicht van de belemmeringen**

In hoofdstuk 3 en hoofdstuk 4 is beschreven welke belemmeringen geïnterviewde particulieren en ondernemers waarnemen voor de toegang tot de advocatuur en is beschreven welk beeld particulieren en ondernemers van advocaten hebben. De beschrijving is gebaseerd op gegevens uit interviews en ingevulde vragenlijsten. Verschillende respondenten ervaren verschillende belemmeringen en hebben een verschillend beeld van advocaten. Door 146 gesprekken te voeren en 254 ingevulde vragenlijsten te analyseren is een breed scala aan belemmeringen in kaart gebracht.

Ondanks de verschillende denkbeelden van de respondenten wordt in hoofdstuk 3 en in hoofdstuk 4, zonder afbreuk te doen aan de diversiteit van de inzichten en meningen van respondenten, op geaggregeerd niveau weergegeven welke belemmeringen ervaren worden door particulieren en door ondernemers in het midden- en kleinbedrijf. Uit de beschrijving komt naar voren dat zowel particulieren als ondernemers belemmeringen ervaren. De mate waarin particulieren en ondernemers belemmering ervaren verschilt. Tabel 5 geeft een sterk vereenvoudigde weergave van de belemmeringen die worden ervaren en de mate waarin dit zich voordoet, gerangschikt aan de hand van een rubricering die is gepresenteerd in hoofdstuk 2.<sup>43</sup> Gezien het sterk versimpelde karakter van de tabel dient deze uitdrukkelijk te worden bezien in samenhang met de beschrijvingen in hoofdstuk 3 en 4.

---

<sup>43</sup> Tabel 5 is een samenvoeging van tabel 2 en tabel 4 uit deze rapportage. Tabel 2 en tabel 4, en derhalve ook de samenvoeging van deze tabellen (tabel 5), zijn op gelijksoortige manier tot stand gekomen. Voor meer informatie over de totstandkoming van de gegevens uit 5 tabel wordt verwezen naar de toelichting bij tabel 2, te vinden in paragraaf 3.8 (pagina 33) van deze rapportage.

**Tabel 5** Overzicht van de belemmeringen en de mate waarin deze zich voordoen bij particulieren en ondernemers

	Particulieren	Ondernemers
<b>Vindbaarheid</b>	--	-
<b>Prijs</b>		
Uurtarief	--	-
Declaratiegedrag	--	-
Kansinschatting	-	+/-
Kosteninschatting	-	-
<b>Dienstverlening</b>		
<b>Deskundigheid</b>	-	+/-
<b>Wijze van beroepsuitoefening</b>		
Betrokkenheid	--	-
Cliëntenbelang vs. eigen belang	--	-
Informatievoorziening	+/-	+
Gespreksvoering	-	+
Nakomen afspraken	+/-	+/-
Betrouwbaarheid	-	+
<b>Invloed van het rechtssysteem</b>	-	-
<b>Invloed van de rechtsbijstandverzekering</b>	+/-	+/-
<b>Imago</b>		
Algemeen imago	-	+/-
Imago in de media	-	-

De beschrijving in hoofdstuk 3 en 4, sterk vereenvoudigd weergegeven in tabel 5, maakt duidelijk dat zowel ondernemers als particulieren belemmeringen ervaren voor de toegang tot de advocatuur. Deze bevinding kunnen daarmee aanleiding zijn voor de Orde van Advocaten om inspanningen te verrichten om deze belemmeringen weg te nemen en de toegang tot de advocatuur, voor zowel betalende particulieren als voor ondernemers in het midden- en kleinbedrijf, in de toekomst te verbeteren.

### 5.3 De belemmeringen vergeleken

In deze paragraaf worden de onderzoeksbevindingen met betrekking tot particulieren vergeleken met de onderzoeksbevindingen met betrekking tot ondernemers in het midden- en kleinbedrijf. Ook hier wordt de rubricering gehanteerd die is gepresenteerd in hoofdstuk 2. Deze paragraaf wordt afgesloten met een korte uiteenzetting over de verschillen in belemmeringen die worden ervaren door respondenten met en respondenten zonder ervaring met de advocatuur.

#### Vindbaarheid

Zowel de ondervraagde ondernemers als de in het onderzoek betrokken particulieren geven aan dat het niet eenvoudig is een advocaat te vinden die deskundigheid bezit op het terrein waarover de cliënt hem of haar benadert. Ondernemers slagen er via hun zakelijke en privé netwerk soms in de

juiste advocaat te vinden, particulieren lopen veelal bij de eerste de beste advocaat binnen zonder een goed idee te hebben van de competenties van de betreffende advocaat. Het vinden van een juiste advocaat vormt voor zowel ondernemers als particulieren een belemmering voor de toegang tot de advocatuur.

### **Prijs**

De ondervraagde particulieren vinden de prijs van advocaten over het algemeen veel te hoog. Deze staat volgens hen in geen verhouding tot de prijs van andere academische beroepsbeoefenaars en zou leiden tot klassenjustitie. Particulieren hebben bovendien geen goed beeld van de opbouw van de prijs van advocaten. Dit vormt in hun ogen een belemmering voor de toegang tot de advocatuur.

Ongeveer de helft van de ondernemers ondervindt geen problemen met het uurtarief. De overige ondernemers met ervaring vinden wel dat de uurtarieven te hoog zijn. Zij zijn vrijwel allemaal van mening dat het uurtarief te hoog is. Ondernemers vinden verder vrijwel unaniem dat de tarieven die advocaten hanteren niet zijn op te brengen door kleine ondernemers. Dit leidt volgens hen tot rechtsongelijkheid. De prijs die ondernemers willen betalen voor een advocaat is afhankelijk van de kwaliteit van het product dat ze leveren. Voor goede diensten mag volgens ondernemers best wat meer betaald worden.

De particulieren die in het onderzoek zijn betrokken, vinden het declaratiegedrag van advocaten storend. Ze geven aan totaal geen zicht te hebben op de opbouw van een factuur. Dit belemmert de toegang tot de advocatuur. Ook ondernemers ervaren deze belemmering. Zij vinden het soms lastig dat geen controle kan worden uitgeoefend op de wijze waarop declaraties tot stand komen, maar nemen hieraan in mindere mate aanstoot dan particulieren.

Particulieren hechten er belang aan dat een reële inschatting wordt gegeven van de slagingskans van een zaak. Zij ervaren het als een belemmering dat dit nu weinig tot niet gebeurt. Zowel de bevroegde particulieren als de geraadpleegde ondernemers geven verder aan het van belang te achten dat advocaten voorafgaand aan een zaak een indicatie geven van de kosten die met een zaak gemoeid zijn.

### **Dienstverlening**

Het grootste deel van de bevroegde ondernemers is goed te spreken over de juridische deskundigheid van advocaten. Zij ervaren hierin geen belemmering in de toegang tot de advocatuur. De juridische deskundigheid van advocaten vormt voor particulieren wel een belemmering om een advocaat in te schakelen. Advocaten zouden niet eerlijk zijn voor wat betreft hun deskundigheid en ook zaken aannemen waar zij weinig tot geen verstand van hebben. Particulieren geven daarbij in veel grotere mate dan ondernemers aan behoefte te hebben aan een empathische en sociale benadering van hun persoon en zaak door advocaten.

Ondernemers zijn overwegend positief over hun relatie met advocaten. Over het algemeen zijn ze tevreden over de communicatie (al is het gebezigde juridische jargon soms een steen des aanstoots), de samenwerking en dienstverlening en zijn ze van mening dat de advocaat zijn best voor hen heeft gedaan. Hier kun je volgens ondernemers als cliënt ook een rol in spelen. Dit draagt volgens ondernemers positief bij aan de toegang tot de advocatuur. Het komt volgens ondernemers echter ook voor dat advocaten zich niet voldoende inzetten voor hun cliënt, maar gaan voor hun eigen belang. Dit laatste beeld speelt meer uitgesproken bij particulieren. Zij vinden dat ze te weinig worden betrokken bij het werkproces van advocaten. Bovendien hebben ze soms problemen het door advocaten gebruikte jargon te begrijpen. Ze hebben het idee dat advocaten de belangen van cliënten uit het oog verliezen. Advocaten zouden volgens particulieren te veel geïnteresseerd zijn in collega-advocaten en aan het *ons kent ons* wereldje meer waarde hechten dan aan het dienen van het belang van de cliënt. Deze aspecten belemmeren de toegang tot de advocatuur.

Ondernemers hebben over het algemeen vertrouwen in advocaten. Dit draagt positief bij aan de toegang tot de advocatuur. Particulieren zijn een stuk minder te spreken over de mate waarin zij advocaten vertrouwen. Zij geven aan dat zij het storend vinden dat de werkzaamheden van advocaten niet transparant en niet goed controleerbaar zijn. Dit belemmert de toegang tot de advocatuur.

### **Invloed van het rechtssysteem**

Particulieren en ondernemers hebben in grote mate een gelijkvormig beeld van de advocaat binnen het rechtssysteem. Een deel van hen geeft aan vertrouwen te hebben in het rechtssysteem. Een ander deel van hen denkt dat er ook veel onrecht wordt gesproken. Zij vragen zich onder andere af of rechters wel vakbekwaam zijn en of ze wel onafhankelijk opereren. Dat advocaten in tuchtzaken worden beoordeeld door collega-advocaten brengt volgens de respondenten de schijn van belangenverstremming met zich mee. Ondernemers en particulieren ervaren een belemmering voor de toegang tot de advocatuur in de plaats die advocaten in het rechtssysteem innemen; de onafhankelijkheid van de advocatuur wordt in twijfel getrokken.

### **Invloed van de rechtsbijstandverzekering**

Rechtsbijstandverzekeringen zorgen er volgens particulieren voor dat het makkelijker is toegang te krijgen tot het recht. Niet alle particulieren zijn echter onverdeeld positief over de kwaliteit van de geleverde diensten door rechtsbijstandverzekeringen. Het beeld dat ondernemers hebben van rechtsbijstandverzekeringen komt hiermee overeen. Ondernemers zijn daarbij iets kritischer over de kwaliteit van de advocaten van de rechtsbijstandverzekeringen en over de dekking die zij leveren. Zowel particulieren als ondernemers zien voordelen en nadelen van een rechtsbijstandverzekering. Deze hebben een neutraal effect op de toegang tot de advocatuur.

### **Imago**

Ondernemers hebben een uiteenlopend beeld van advocaten, van positief tot negatief. Het beeld dat de ondervraagde particulieren hebben van advocaten is ook divers, maar is overwegend negatiever dan het beeld dat ondernemers hebben van de advocatuur.

Het effect van het verschijnen van advocaten in de media en vooral ook de wijze waarop zorgt er wel voor dat voor zowel ondernemers als particulieren de toegang tot de advocatuur wordt belemmerd.

### **Wel en geen ervaring**

In hoofdstuk 3 en 4 is bij de beschrijving van de belemmeringen steeds een onderscheid gemaakt tussen de belemmeringen volgens respondenten zonder ervaring en de belemmeringen volgens respondenten met ervaring met de advocatuur. In hoofdlijnen zijn geen grote verschillen waar te nemen tussen de inhoud van de opvattingen van respondenten met en zonder ervaring. Wat wel opvalt is dat mensen met ervaring met de advocatuur het veel vaker en veel uitvoeriger hebben over de dienstverlening van advocaten dan mensen zonder ervaring met de advocatuur. Mensen met ervaring hebben een beter beeld van de dienstverlening van advocaten dan mensen zonder ervaring. Dit is niet verwonderlijk, van ervaring leert men. Wat uit deze constatering kan worden geconcludeerd is dat mensen zonder ervaring met advocaten niet volledig op de hoogte zijn van de werkwijzen en dienstverlening van advocaten. Het beeld dat zij hebben van de toegang tot advocaten berust daarom vooral op denkbeelden en is veel minder genuanceerd.

## **5.3 De belemmeringen bezien**

In de voorgaande paragraaf zijn de verschillen besproken tussen de belemmeringen die particulieren en de belemmeringen die ondernemers zien voor de toegang tot de advocatuur. In deze paragraaf

wordt dieper in gegaan op de belemmeringen als zodanig, de gevonden verschillen en wordt een koppeling gemaakt tussen de onderzoeksbevindingen en inzichten uit de wetenschappelijke literatuur.

Wanneer de beschouwingen over de belemmeringen die particulieren (denken te zullen) ervaren bij het inschakelen van een advocaat worden vergeleken met de beschouwing over de belemmeringen die ondernemers (denken te zullen) ervaren dan valt een aantal zaken op. Particulieren en ondernemers hebben ongeveer dezelfde denkbeelden over rechtsbijstandverzekeringen en over het rechtssysteem. Dit zijn factoren die van belang zijn voor de toegang tot de advocatuur, maar waarop advocaten zelf niet direct invloed kunnen uitoefenen. Het volgende dat opvalt is dat er een duidelijk verschil is waar te nemen tussen ondernemers en particulieren met betrekking tot de factoren waarop advocaten wel direct invloed kunnen uitoefenen: de vindbaarheid, de prijs, de dienstverlening en, in mindere mate, het imago. Particulieren ervaren op deze punten over het algemeen meer belemmeringen voor de toegang tot de advocatuur dan ondernemers.

Wat verder uit de vragenlijsten en de gesprekken naar voren komt is dat kleine ondernemers qua opvattingen over de toegang tot de advocatuur meer lijken op particulieren dan op ondernemers met een groot bedrijf. Kleine ondernemers vinden advocaten net als particulieren duur en maken zich zorgen over de controleerbaarheid van het werk van advocaten, ze hebben commentaar op de communicatie en vinden de declaraties van advocaten onduidelijk.

Het beeld dat aldus uit het onderzoek naar voren komt is dat zowel ondernemers als particulieren belemmeringen ervaren voor de toegang tot de advocatuur, maar dat particulieren (en kleine ondernemers) meer belemmeringen ervaren en dat deze belemmeringen voor particulieren (en kleine ondernemers) ook groter zijn. Verschillende factoren zouden mogelijk ten grondslag kunnen liggen aan dit verschil.

### **Geloofsgoed**

Advocaten leveren een *geloofsgoed*, dit wil zeggen dat cliënten niet kunnen beoordelen of de werkwijze van advocaten de juiste is. Zij hebben er maar van uit te gaan dat dit het geval is.<sup>44</sup> Het afnemen van een *geloofsgoed* brengt onzekerheid met zich mee. Afnemers van *geloofsgoederen* weten niet of een leverancier wel de juiste werkwijze hanteert en of de leverancier als resultante hiervan wel het juiste product levert. Bij advocaten is voor cliënten vaak niet duidelijk of een advocaat wel de juiste handelingen verricht en of hij zodoende in staat is adequate juridische bijstand te leveren. Wanneer een advocaat niet te goeder trouw is kan hij drie mogelijke verkeerde producten leveren. Er kan sprake zijn van onderbehandeling: de klant heeft een geavanceerde en/of dure dienst nodig, maar ontvangt een eenvoudige en/of goedkope dienst. Er kan sprake zijn van overbehandeling: de klant heeft dan een goedkope dienst nodig, maar krijgt een dure. En er kan sprake zijn van uitbuiting: de klant heeft dan een goedkope dienst nodig en ontvangt die, maar krijgt de rekening voor een dure dienst.<sup>45</sup>

Voor zowel ondernemers als voor particulieren brengt het afnemen van de diensten van de advocaat, het *geloofsgoed*, risico's met zich mee. Ondernemers zijn echter beter in staat met deze risico's om te gaan. Zij ervaren minder belemmeringen met de toegang tot de advocatuur dan particulieren. Waar het dus om gaat is het verschil tussen ondernemers en particulieren in de wijze waarop zij om kunnen gaan met de onzekerheden die gepaard gaan met het afnemen van de diensten van een advocaat. Drie factoren zijn van invloed op de wijze waarop ondernemers en

---

<sup>44</sup> Dulleck, Uwe & Kerschbamer, Rudolf, 2001. "On Doctors, Mechanics and Computer Specialists. Or Where are the Problems with Credence Goods?," CEPR Discussion Papers 3016.

<sup>45</sup> Dulleck, Uwe & Kerschbamer, Rudolf, 2001. "On Doctors, Mechanics and Computer Specialists. Or Where are the Problems with Credence Goods?," CEPR Discussion Papers 3016.

particulieren omgaan met die onzekerheid. Ze hebben betrekking op de loyaliteit van advocaten jegens hun cliënten, op de vaardigheden van cliënten en op de emotionele betrokkenheid van cliënten bij een zaak waarin zij zich laten bijstaan door een advocaat.

### **Loyaliteit van advocaten**

Particulieren geven aan dat advocaten te veel geïnteresseerd zijn in het *ons kent ons* wereldje van collega advocaten en rechters en te weinig geïnteresseerd zijn in de cliënt. Dit draagt er volgens de particulieren aan bij dat zij zich niet serieus genomen voelen en dat zij het idee krijgen dat advocaten zich niet maximaal inspinnen voor de cliënt. Deze percipieerde houding van advocaten kan verklaard worden vanuit een rechtssociologische theorie die gaat over het verschil tussen zogenaamde *one-shotters* en *repeat-players*.<sup>46</sup>

*One-shotters* zijn partijen die slechts één keer gebruik maken van een advocaat. Ze hebben geen ervaring en hebben zodoende weinig kennis van het recht en zijn procedures, bovendien staat er voor *one-shotters* vaak veel op het spel. Voor een advocaat die zijn diensten verleent aan *one-shotters*, en dus een vlottende cliëntèle heeft, is het permanente referentiepunt in wezen de rechter, of zijn collega-advocaten die de tegenstander verdedigen. Deze ziet hij immers vaker dan de one-shotter. Volgens de theorie zal er om deze reden een verschuiving plaatsvinden van loyaliteit voor de cliënten naar loyaliteit voor de rechter of de collega-advocaten die hij in tegenstelling tot zijn cliënten veelvuldig ziet.<sup>47</sup> *Repeat-players* maken vaker gebruik van het recht en hebben kennis van en ervaring met de procedures. In procedures staat er voor *repeat-players* vaak minder op het spel dan voor *one-shotters*. Omdat advocaten veelvuldig zaken doen met *repeat-players* ligt hun loyaliteit meer bij deze *repeat-players*.

Particulieren zijn vrijwel altijd *one-shotters*. Dat zij het idee hebben dat advocaten meer oog hebben voor collega-advocaten en voor rechters is vanuit deze theorie bezien niet verbazingwekkend. Ondernemers, vooral van grotere ondernemingen, doen vaker zaken met advocaten. Zij kunnen worden aangemerkt als *repeat-players*. Vanuit de theorie bezien is het niet opmerkelijk dat zij minder belemmeringen ondervinden met de toegang tot de advocatuur. De loyaliteit van advocaten ligt immers vaker bij dit soort klanten. Kleine ondernemers lijken qua opvattingen over de toegang tot de advocatuur meer op particulieren dan op grote ondernemingen. Kleine ondernemers zijn veelal *one-shotters*, vanuit deze optiek is het begrijpelijk dat zij, net als particulieren, meer belemmeringen zien voor de toegang tot de advocatuur dan grote ondernemers.

### **De vaardigheden van cliënten**

Particulieren zijn van mening dat advocaten niet goed communiceren, dat declaraties onduidelijk zijn, dat de prijzen te hoog zijn en dat het moeilijk is een goede advocaat te vinden. Ondernemers ervaren deze belemmeringen voor de toegang tot de advocatuur in mindere mate. Daarbij geven ondernemers aan dat cliënten zelf ook een belangrijke rol kunnen spelen in het tot stand brengen van goede communicatie en samenwerking met advocaten.

Een mogelijke verklaring voor het verschil tussen particulieren en ondernemers is dat ondernemers beter in staat zijn een zakelijke relatie aan te gaan met een advocaat. Ondernemers hebben ten behoeve van de uitoefening van hun bedrijf vaardigheden ontwikkeld die hen in staat stellen met verschillende zakelijke dienstverleners om te gaan. Vanuit de ervaring die ze hebben met andere zakelijke dienstverleners zijn ondernemers in staat goed te communiceren met advocaten en ook zelf in deze communicatie te sturen. Hierdoor ervaren ondernemers minder onzekerheid over de

---

<sup>46</sup> Galanter, M. (1974). Why the 'haves' come out ahead: Speculations on the limits of legal change. *Law and Society Review*, 9, 95-160.

<sup>47</sup> Galanter, M. (1974). Why the 'haves' come out ahead: Speculations on the limits of legal change. *Law and Society Review*, 9, 95-160.

dienstverlening door advocaten dan particulieren. Niet alle particulieren zullen beschikken over dergelijke vaardigheden. Ook kleine ondernemers zullen vanuit de uitoefening van hun bedrijf niet altijd voldoende ervaring hebben in het aangaan van relaties met zakelijke dienstverleners. Het gebrek aan vaardigheden om goed te communiceren met advocaten en de onzekerheid die hiermee gepaard gaat, uit zich in het gevoel dat men geen controle heeft over de declaratie, geen inzicht heeft in de wijze van dienstverlening en prijsstelling en uit zich in commentaar op de communicatie van advocaten. Vanuit deze onzekerheid en het gebrek aan controle kan ook het commentaar worden verklaard dat naar voren wordt gebracht in de richting van het toezicht op de advocatuur.

### **De emotionele betrokkenheid van cliënten bij een zaak**

Ondernemers zijn veelal slechts in beperkte mate emotioneel betrokken bij hun zaak. Voor hen gaat het veelal om een zakelijk conflict dat hen persoonlijk weinig raakt. Zij verwachten van een advocaat dan ook niet dat deze empathie toont. Particulieren zijn daarentegen veelal juist wel emotioneel betrokken bij hun zaak. Ook voor kleine ondernemers kan een zakelijk conflict door de beperkte omvang van hun bedrijf een direct gevolg hebben voor de (financiële) privé-omstandigheden.

Het komt veel voor dat particulieren zich sterk betrokken voelen bij hun zaak en dat deze hen persoonlijk erg raakt. Een zaak is voor deze personen veel meer dan een juridisch geschil. Vanuit deze invalshoek hebben particulieren vaak niet alleen behoefte aan strikt juridische hulp, maar ook aan de hulp van een soort vertrouwenspersoon. Vanuit deze optiek is de opmerking van respondenten dat advocaten zich meer betrokken moeten tonen bij het probleem en zich empathischer moeten opstellen goed te duiden. Wanneer advocaten zich in de ogen van een cliënt niet voldoende betrokken tonen bij een zaak dan kan dit er, gezien het feit dat advocaten een *geloofsgoed* leveren, aan bijdragen dat cliënten zich niet serieus genomen voelen en dat zij de integriteit van een advocaat ter discussie zullen stellen. Dit draagt negatief bij aan het vertrouwen dat particulieren stellen in hun advocaat. Gezien het feit dat advocaten een geloofsgoed leveren is vertrouwen in de advocaat erg belangrijk. Wanneer dit vertrouwen ontbreekt zullen particulieren (en sommige kleine ondernemers) ervaren dat er te weinig controlemogelijkheden zijn om ervoor te zorgen dat een advocaat de juiste dienst levert.

## **5.4 Slotwoord**

Ondernemers en particulieren ervaren veel verschillende belemmeringen voor de toegang tot de advocatuur. De kosten van het inhuren van een advocaat zijn hoog. Verder zijn de diensten die advocaten leveren niet goed controleerbaar. Dit zorgt bij veel respondenten voor onzekerheid over de kwaliteit van de dienstverlening. Dit onderzoek toont aan dat er aanleiding is voor de Nederlandse Orde van Advocaten om te investeren in het verbeteren van de toegang tot de advocatuur. Het is aan de Orde om passende maatregelen te treffen om de toegang tot de advocatuur te verbeteren. Hierbij dient de Orde er rekening met te houden dat de doelgroepen van advocaten op verschillende wijzen moeten worden bediend.

Particulieren zijn veelal onervaren met juridische procedures, beschikken vaak niet over de vaardigheden om een advocaat als zakelijke dienstverlener te bejegenen en zijn bovendien veelal emotioneel betrokken bij het probleem. Zij zien een advocaat vanuit deze achtergrond als een vertrouwenspersoon. De advocaat is in die optiek meer een dienstverlener die gelijkenis vertoont met een arts. Een dienstverlener die een cliënt op het niveau van de cliënt probeert bij te staan bij een lastig probleem waar de cliënt zichzelf niet mee kan helpen.<sup>48</sup>

---

<sup>48</sup> Kleine ondernemers lijken hierbij qua karakteristieken meer op particulieren.

Ondernemers zijn vaker dan particulieren ervaren in het voeren van juridische procedures, ze zijn gewend zakelijke dienstverleners in te schakelen en zijn bovendien veelal slechts op zakelijk niveau betrokken bij een probleem. In de relatie tot ondernemers wordt een advocaat daarom gezien als zakelijke dienstverlener.

Wanneer de Nederlandse Orde van Advocaten beleid wenst te formuleren om de toegang tot de advocatuur te verbeteren dient zij dit verschil tussen particulieren en ondernemers in ogenschouw te nemen. Op deze manier kunnen beide groepen het beste worden bediend.

## Bijlage I Samenstelling begeleidingscommissie

L.E. De Groot - van Leeuwen	Hoogleraar Rechtssociologie	Radboud Universiteit Nijmegen
L. Combrink-Kuiters	Onderzoeker	Raad voor Rechtsbijstand
B. Krijnen	Beleidsadviseur	Consumentenbond
M.A.A. van Erven	Voorzitter afdelingscommissie Rechtsbijstand	Verbond van Verzekeraars
M.H.P. Braakman	Hoofd verenigingszaken	MKB-Nederland
Ch.L. van den Puttelaar	Lid Algemene Raad	Nederlandse Orde van Advocaten
A.C.M.J. van Eekelen	Hoofd Beleidsontwikkeling	Nederlandse Orde van Advocaten
A.L.H. Hoervers	Beleidsadviseur	Nederlandse Orde van Advocaten

P. Wagenmaker, Afdelingshoofd Toegang rechtsbestel bij het Ministerie van Justitie, is tijdens de loop van het onderzoek wegens het aanvaarden van een andere functie vervangen door C. Boonstra, senior beleidsadviseur bij het Ministerie van Justitie



## Bijlage II Frequentieuitdraai vragenlijstenonderzoek ondernemers

		I Ondernemer die advocaat in de arm heeft genomen (29)	II Ondernemer die andere juridische adviseur in de arm heeft genomen (11)	III Ondernemer die zelf actie heeft ondernomen (9)	IV Ondernemer met een probleem, maar zonder actie te nemen (3)	V Ondernemer zonder een probleem (32)
Het vertrouwen in advocaten in het algemeen op een schaal van 1 - 10	Respondenten (N)	27	8	4	3	27
	Gemiddeld cijfer	6,5	6,8	5	4	6
	Minimum	1	4	2	2	1
	Maximum	8	8	7	7	10
	Mediaan	7	-	-	-	-
In welke mate belemmerde het probleem de bedrijfsvoering?	Respondenten (N)	29	11	9	3	N = 52
	Veel invloed	31,0%	18,2%	33,3%	66,7%	
	Vrij veel invloed	17,2%	9,1%	11,1%	-	
	Matige invloed	13,8%	18,2%	33,3%	-	
	Nauwelijks invloed	17,2%	27,3%	-	-	
	Geen invloed	20,7%	27,3%	22,2%	33,3%	
Wat voor uurtarief verwacht u van een advocaat? (Kolom I, tarief niet verwacht, maar bekend).	Respondenten (N)	22	7	4	2	N = 65
	Gemiddelde prijs	209	181	199	240	182
	Minimum	120	100	85	180	40
	Maximum	350	250	350	300	350
Wat is uw oordeel over het uurtarief van een advocaat?	Respondenten (N)	29	8	4	2	N = 74
	Veel te hoog	10,3%	62,5%	25%	50%	31
	Te hoog	13,8%	12,5%	25%	50%	3
	Niet hoog of laag	55,2%	-	25%	-	13
	Te Laag	-	-	-	-	14
	Veel te laag	-	-	-	-	21
Geen mening	20,7%	25,0%	25%	-	25	
Hoe wordt uw beeldvorming over advocaten beïnvloed door: 1. Familie, vrienden 2. Nieuws, internet 3. Films, series	1. Positief	6	-	-	-	7
	Negatief	5	25%	50%	1	13
	Geen invloed	13	50%	50%	1	16
	2. Positief	3	12,5%	-	-	6
	Negatief	9	37,5%	-	1	10
	Geen invloed	11	50,0%	100%	1	30
	3. Positief	7	25,0%	-	-	1
	Negatief	7	37,5%	25%	1	10
	Geen invloed	11	40,7%	75%	1	19
	1/2/3 Geen mening	9	37,5%	-	-	31
						25



**Bijlage III Frequentieuitdraai vragenlijstenonderzoek particulieren**

		I Particulier die advocaat in de arm heeft genomen (71)	II Particulier die andere juridische adviseur in de arm heeft genomen (26)	III Particulier die zelf actie heeft ondernomen (22)	IV Particulier met een probleem, maar zonder actie te nemen (1)	V Particulier zonder een probleem (48)	V Vertrouwenscijfer: 5,95
Het vertrouwen in advocaten in het algemeen op een schaal van 1 - 10	Aantal respondenten	61	22	18	1	37	
	Gemiddeld cijfer	5,39	6,32	5,61	6	6,43	
	Minimum	1	1	1	6	2	
	Maximum	9	9	8	6	9	
	Standaardafwijking	2,5	1,9	2,2		1,5	
Hoe sterk hield het probleem u bezig?	Aantal respondenten	71	26	22	1		120
	Sterk bezig	59	16	15	1		91
	Redelijk bezig	11	10	7	-		28
	Niet echt bezig	1	-	-	-		1
	Niet bezig	-	-	-	-		-
Wat voor uurtarief verwacht u van een advocaat? (Kolom I, tarief niet verwacht, maar bekend).	Aantal respondenten	54	18	17	1	48	
	Gemiddelde prijs	208	203	203	100	203	
	Minimum	0	100	75	100	50	
	Maximum	700	300	300	100	360	
	Standaardafwijking	101	61	58	-	73	
Wat is uw oordeel over het uurtarief van een advocaat?	Aantal respondenten	65	23	18	1	48	155
	Veel te hoog	33,8%	26,1%	33,3%		16,7%	8
	Te hoog	23,1%	26,1%	50%		31,3%	15
	Niet hoog of laag	21,5%	17,4%	-	100%	27,1%	13
	Te Laag	3,1%	-	-		2,1%	1
	Veel te laag	-	-	-		2,1%	1
	Geen mening	18,5%	30,4%	16,7%		20,8%	10
	1. Positief	26,2%	13,6%	16,7%	-	24,3%	9
	Negatief	31,1%	13,6%	44,4%	100%	2,7%	1
	Geen invloed	36,1%	50,0%	33,3%	-	48,6%	18
Hoe wordt uw beeldvorming over advocaten beïnvloed door: 1. Familie, vrienden	1. Positief	16	3	3	-	9	31
	Negatief	19	3	8	1	1	32
	Geen invloed	22	11	6	-	18	57
	2. Positief	7	2	2	-	4	15
	Negatief	27	9	8	-	16	60
	Geen invloed	23	10	7	-	12	52
3. Films, series	3. Positief	17	-	3	-	5	25
	Negatief	11	7	4	-	14	36
	Geen invloed	30	13	7	-	12	62
	1+2+3	11	8	6	2	20	47



## Bijlage IV Geraadpleegde literatuur

Baarsma, B., Felsö, F. (2005). *Het proces als domein: over de effecten van het procesmonopolie van de Advocatuur* (SEO, in opdracht van het Verbond van Verzekeraars).

Baarsma, B. e.a. (2008). *Regulation of the legal profession and access to law: An economic perspective* (SEO, Commissioned by the International Association of Legal Expenses Insurance).

Barendrecht, J.M., Kamminga, P. (2004). *Toegang tot recht: de lasten van een uitweg*. Den Haag, RMO advies 32.

Barendrecht, M., Mulder, J., Giesen, I. (2006). *How to Measure the Price and Quality of Access to Justice?: SSRN*.

Barendrecht, J.M., Weterings, W.C.T. (2000) Rechtshulp: een groot goed met schadelijke bijwerkingen, *Advocatenblad*, Vol. 80, Issue 12, p. 435 – 451.

Blaauw Research (2006). *Het imago van de advocaat: Een onderzoek naar het imago van de advocatuur in Nederland* (in opdracht van de Nederlandse Orde van Advocaten).

Combrink-Kuiters L., Jungmann N., Peters S.L., Groeneveld, J, *Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand 2006*, Boom Juridische uitgevers Den Haag 2007

Combrink-Kuiters, L., Peters S.L, *Monitor Gesubsidieerde Rechtsbijstand 2007*, Boom Juridische uitgevers Den Haag 2008

Croes, M., & Gammeren, M. van. (2007). *Vertrouwen in de geschilbeslechtingdelta. Mens en Maatschappij*, 82(1).

Dulleck, Uwe & Kerschbamer, Rudolf, 2001. "On Doctors, Mechanics and Computer Specialists. Or Where are the Problems with Credence Goods?," CEPR Discussion Papers 3016.

Galanter, M. (1974). Why the 'haves' come out ahead: Speculations on the limits of legal change. *Law and Society Review*. 9, 95-160.

Genn, H. (1999). *Paths to justice. What people do and think about going to law*. Oxford/Portland Oregon: Hart Publishing.

Gramatikov, M. A., Klaming, L. (2008). *Justice as Experienced by the User: A Study of the Costs and Quality of a Path to Justice in The Netherlands: SSRN*.

Gramatikov, M.A., Barendrecht, M., Verdonschot, J.H. (2008). *Measuring the Costs and Quality of Paths to Justice: Contours of a Methodology: SSRN*.

Gramatikov, M. A. (2008). *A framework for Measuring the Costs of Paths to Justice: SSRN*.

Hoffman, L.S. (2006). *Access to information, access to justice: the role of presuit investigatory discovery: SSRN*.

Houtte, J. Van (1999). *Law in the world of business: lawyers in large industrial enterprises*. International journal of the legal profession, 6:1(1999), p. p. 7-25.

Houtte, J. Van (2000). *De rol van bedrijfsjuristen in het contracteren*, *Contracteren: tijdschrift voor de contractspraktijk*, 2:1(2000), p. p. 3-5.

Huls, N.J.H., Klijn, A. (2004). *Over rechtshulpgolven en andere dingen die voorbij gaan...*, Universiteit Leiden.

Huls, N.J.H. (2005). Over rechtshulpgolven en juridische probleemstromen. *Nederlands Juristenblad (NJB)*, 80(1), 7 pp., 2-8.

Huls, N.J.H. , Lacle, Zayenne (2007). More power to the consumer? Problems and possibilities in improving the price quality ratio by the Dutch bar. *Legal ethics*, 2007, 51-71.

Klein Haarhuis, C.M. (2004). *De geschilbeslechtingdelta van rechtspersonen: Een literatuurstudie naar problemen van rechtspersonen en de oplossing*. Den Haag: WODC. Cahier 2004-10.

Klijn, A. (1991). Rechtshulp onderzocht en overdacht: theoretische reflectie en empirisch onderzoek omtrent rechtshulp in Nederland 1979 – 1989, Arnhem: Gouda Quint.

Klijn, A. (1996). Vraag en aanbod op de markt voor de rechtshulp, in: J. Griffiths (red.), *De sociale werking van het recht*, Nijmegen: Ars Aequi p. 191-255.

Klijn, A. (2004). *Over rechtshulpgolven en andere dingen die voorbij gaan...*, Universiteit Leiden

Klijn, A., Tulder, van, F.P. (1991). Discriminatie in de rechtshulp: financiële afhankelijkheid als mogelijke drempel (WODC).

Klein Haarhuis, C.M. (2008). *Geschilgedrag: verklaringen bijeengebracht* (door en in opdracht van WODC)

Kritzer, H.M. (2007). *To lawyer or to not to lawyer, is that the question?*: SSRN.

Kuehn, R.R. (2006). *Undermining justice: the legal profession's role in restricting access to legal representation*: SSRN.

Saraceno, M. (2008). *Access to Justice and Litigation Trade-off: A Theoretical Analysis*: SSRN.

Shavell, S. (1985). Uncertainty over causation and the determination of civil liability. *Journal of Law & Economics*, 28(3) 587-609.

Tulder, F.P., & Janssen, S. van (1988). *De prijs van de weg naar het recht*. Rijswijk: SCP. Stukwerk (45).

Velthoven, Van, B.C.J., Voert, ter, M.J. (2004). *Geschilbeslechtingdelta 2003: Over verloop en afloop van (potentieel) juridische problemen van burgers* (door en in opdracht van WODC).

Voert, ter, M.J., Peters, S.L. (2008). *Tendrapportage advocatuur 2006: Toegankelijkheid, continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening* (door en in opdracht van WODC).

Vogels, R. (2006). *De kwaliteit van de Advocatuur*, Zoetermeer 3 januari 2006

Wennekes, W. (1994). *Advocatendossier: De prijs van de advocaat*, uitgave van Nova.

