

FRANCHISEFORMULES SLAAN ZELDEN AAN

Een HEMA, McDonald's of Hypotheker voor de advocatuur is er niet. Waarom zijn er nauwelijks sterke landelijke advocatenketens, is dat een kwestie van tijd?

DOOR / ERIK JAN BOLSIUS

In de *retail* zijn franchiseketens heel normaal. Ook in de dienstverlening kan het prima. Netwerk Notarissen is een bekende franchiseformule in het notariaat. In de makelaardij werkt het ook, denk aan het wereldwijd opererende

Era-makelaars. In de hypotheekmarkt is er De Hypotheker. De consument waardeert de herkenbaarheid die een keten biedt: service, kwaliteit en producten zijn overal hetzelfde.

En in de advocatuur? Een advocaat zal zich niet snel aansluiten bij een franchise en zijn eigen naam van de gevel wrikken. Advocaten geloven dat hun diensten zo persoonlijk zijn dat er geen eenduidig concept voor te ontwikkelen valt. Voor hen is wellicht een blik over de grens verstandig, want het Britse QualitySolicitors timert met tweehonderd vestigingen,

deelname van een investeerder en samenwerking met de Amerikaanse internetadvocaten van LegalZoom flink aan de weg.

Dat het in Nederland wel kan, laat ondernemer Tako Johannesma zien. Onder de paraplu van OmniLegal ontwikkelde zijn organisatie juridische concepten als LS Advocaten Strafrecht, Jurigo, Landelijke Alimentatie Desk en Omnius Advocatennetwerk. Omnius is het grootste netwerk van (ruim vijftig) onafhankelijke advocatenkantoren in Nederland, zeggen ze zelf. Johannesma: 'Alle kantoren werken volgens dezelfde serviceafspraken en merkwaarden en bieden dezelfde bereikbaarheid en professionaliteit.'

Johannesma licht toe dat zij vooral hebben gekeken naar wat de rechtzoekende wil. 'We benoemen zijn problemen op een jip-en-janneke-manier. Onze centrale intakebalie is zeven dagen per week open, we scoren minimaal een 8 op tevredenheid, werken met heel duidelijke uurtarieven en waar mogelijk vaste adviesta-

rievan voor bepaalde diensten.' Niet elke zaak die via de intakebalie binnenkomt, wordt doorgestuurd naar een advocaat. 'We hanteren het principe van stapsgewijze juridische dienstverlening om juridisch advies voor iedereen bereikbaar en betaalbaar te maken en sturen pas zaken naar een advocaat als het echt moet. Vaak kan iemand ook geholpen worden door een jurist met een lager uurtarief, of zijn eigen probleem voordelig oplossen met onze digitale doe-het-zelfformules.'

LOONDIENTST

Vergeleken met Omnius is hij een kleine speler, maar als het aan de Limburgse advocaat Paul Cruts ligt, gaan alle advocaten samenwerken in franchisevorm. Cruts is franchisegever binnen RPH-advocaten, zes advocaten en juristen in Simpelveld en Roermond. 'Advocaat is een ►



Tako Johannesma



Paul Cruts



Advocoeur komt niet van de grond

Het Enschedese advocatenkantoor Damsté startte in 2014 onder het label Advocoeur een landelijke keten van advocatenkantoren, maar heeft pas twee vestigingen. Inmiddels is duidelijk dat een keten à la De Hypotheker er niet inzit. Tot spijt van initiatiefnemer Jan Schutrups, maatschapsvoorzitter van Damsté. 'We zien de formule zitten en hebben er uit eigen middelen, inclusief uren, al wel een paar ton in zitten. Maar het levert te weinig op. Er moet nog een flinke investering gedaan worden in marketing, denk aan een miljoen euro. Wij zijn een advocatenkantoor, geen investeringsmaatschappij.'

Niet dat er niet goed over nagedacht is, benadrukt hij. 'We hebben een businesscase gemaakt, er is iemand op afgestudeerd, het is een levensvatbaar product.' Het idee klinkt ook logisch: Damsté zou als specialistisch kantoor blijven werken, dochter Advocoeur zou meer à la de huisarts gaan fungeren, waar nodig gesteund door de expertise uit Enschede. Centrale marketing, ICT, personeelsondersteuning en kennisontwikkeling werden er bijgeleverd. Het bleek een misvatting dat advocaten in dat gespreide bedje wilden stappen. 'Je loopt aan tegen aarzelende een-, twee-, of driepitters. Ze willen het vooral zelf uitzoeken en denken het ook allemaal zelf te kunnen. Binnen ons kantoor ben ik nog steeds voorstander van deze formule, maar het moet geen hobby van de voorzitter worden.' Schutrups zegt dat Damsté de goedlopende vestigingen van Advocoeur Morsink en Advocoeur De Haan blijft ondersteunen.



Jan Schutrups

nemer ziet ze wel zitten. 'Ik denk dat ook in de advocatuur goed op basis van franchise kan worden gewerkt. Maar je moet wel een heel stevig concept hebben, wil het meerwaarde bieden. Dat zit in veel meer dan de naam, website en logo. Bij ons gaat het bijvoorbeeld ook om een positieve toon. Mails, brieven of processtukken gaan alleen de deur uit als ze positief geformuleerd zijn. Dat geldt zelfs voor de out-of-officereply's. Die positieve instelling zoeken we straks ook bij een franchisenemer.'

Volgens Brons is het vinden van goede ondernemers de achilleshiel van elke franchiseformule. 'Je zoekt een ondernemer, maar niet te zelfstandig, want dan wil hij niet onder andermans concept werken. Hij moet meer ondernemerschap in zich hebben dan gewoon personeel, want het is zijn eigen kantoor. Toch denk ik dat het kan. Heel veel advocaten kunnen goed zelf ondernemen, maar

vrij beroep, dus hoort een advocaat niet in loondienst te zijn,' verklaart hij zijn keuze voor deze vorm van samenwerking. Fundamenteel is zijn kritiek op de maatschap: 'De meeste advocatenkantoren zijn georganiseerd als een kostenmaatschap, of werken op basis van winstdeling. Het nadeel daarvan is dat je naar elkaar blijft kijken, werkt de ander wel hard genoeg? Het scheidt argwaan, dat moet je niet willen. Ook een voordeel is dat de franchiseadministratie binnen de administratie van een van de advocaten kan worden gevoerd. Waar wij met name over praten, is marketing, de tariefstelling en bijvoorbeeld de vraag of we met of zonder secretaresse willen werken.'

Als franchisegever hoeft Cruts inhoudelijk geen aanwijzingen te geven, vindt hij. 'De orde heeft uitgebreide regels voor het uitoefenen van een praktijk.' In de definitie van advocaat en franchi-

sekker Esther Brons knelt daar overigens de schoen. 'Voor een echte franchise is er meer nodig dan

samenwerken onder één naam: de kern van franchise is het uniform toepassen van wezenlijke en geheime knowhow. Je moet een unieke manier van werken hebben.'

Brons is het concept van haar kantoor, DOEN Legal, nog uitgebreid aan het testen voordat ze het in franchise uit wil geven. Een nieuwe vestiging onder leiding van een voor eigen rekening ondernemende franchise-

Franchise: wat mag en wat niet?

Een risico bij franchiseformules is de vraag hoe onafhankelijk de franchisenemer is. Voor advocaten een halszaak. 'Bij Omnium betaalt elk kantoor een vaste maandvergoeding, afhankelijk van de marketinginspanning die we voor ze moeten doen. Dat bedrag verschilt ook per regio, maar het zijn uitdrukkelijk vaste bedragen per kantoor, dus geen leadvergoedingen,' benadrukt oprichter Tako Johannesma.

Voormalig Haagse deken Bas Martens geeft advocatenkantoren organisatieadvies. Hij kreeg in zijn tijd als deken ook al te maken met nieuwe vormen van samenwerking. Martens wijst op de transparantieplichting: 'Wees duidelijk over je samenwerkingsvorm. Ik zie geen formele bezwaren tegen een franchiseformule. Als je gewoon de advocatenregels over onafhankelijkheid en samenwerking in de gaten houdt, maakt het niet uit hoe je dat noemt.'

Niet dat Martens erin gelooft. 'Ik heb verschillende van dat soort initiatieven met veel tamtam zien komen. Het lijkt het ei van Columbus, maar blijkt niet te werken. Netwerk Notarissen werkt wel, omdat in het notariaat meer standaardwerk zit. In ons vak is de dienstverlening persoonlijker.'



Esther Brons



Sander
Oorthuys

willen vooral met de inhoudelijke juridische vragen bezig zijn en niet met marketing.'

LEGALTREE

Het door onder anderen oud-NautaDutilh-advocaten Ard van der Steur en Sander Oorthuys opgerichte Legaltree is een kantoor van zelfstandige en tegelijk intensief samenwerkende advocaten. Sander Oorthuys beheert de centrale organisatie voor de 23 partners en vraagt zich af: 'Wat is een franchise eigenlijk? Een winkelketen met een centrale organisatie die enigszins dwingend dingen oplegt aan winkeliers? In zo'n opzet hebben franchisers weinig met elkaar te maken. Die werken niet samen, zijn vaak zelfs concurrenten onder hetzelfde logo. Legaltree is totaal anders. Wij werken samen aan onze zaken, alleen niet allemaal vanuit dezelfde locatie. Door onze opzet is er weinig interne politiek en kunnen we heel *clean* met ons vak bezig zijn.' Oorthuys geeft aan dat de Legaltree-partners zelf bepalen waar, wanneer en met wie ze werken, hoe ze hun zaken aanpakken, hoeveel omzet ze maken. 'Ik ben geen baas, eerder dienstverlener.'

De Legaltree-partners hebben een opzegtermijn van drie maanden en betalen een vaste en variabele *fee*, afhankelijk van hun honorarium. Ze maken gebruik van centrale IT en een gezamenlijke website. Samenwerken gebeurt onder andere via een online chatplatform. Oorthuys: 'Op het platform zie je wie er online is, daar staan ook de nieuwe zaken. We hebben een intern telefoonsysteem en whatsappgroepen. Ook hebben we periodieke bijeenkomsten, een jaarlijkse heidag en cliëntenevenementen. Als je niet elke dag naar kantoor hoeft, wil je elkaar juist graag ontmoeten.'

Hoewel Legaltree geen ouderwetse maatschap is en bewust niet de kosten of de winst deelt, is het

evenmin een landelijk keten van een voor cliënten bekend merk. Dan staat de manier waarop Omnium Advocatenennetwerk werkt nog het dichtst bij het Britse QualitySolicitors: een landelijk netwerk met dezelfde

openingstijden, dezelfde kwaliteitsgaranties, gratis eerste advies, heldere taal en andere eenvoudige maar vaak effectieve marketingtrucs. Advocaat Esther Brons: 'Franchise is erg marketinggedreven en daarmee lopen we achter in dit vak. Niet gek, het is nog niet zo lang geleden dat we überhaupt niet mochten adverteren.' ■

What's in the name

Of het nou franchise heet of niet, er wordt sinds jaar en dag samengewerkt in de advocatuur. Soms als vereniging, dan weer als inkoopcombinatie van opleidingen of onder licentie.

Samenwerking:

Huis Advocaten

Door rechtsbijstandverzekeraar DAS ooit opgezet als een advocatenennetwerk, maar de verzekeraar besteedt het juridische werk niet uitsluitend uit aan de Huis-kantoren. De website doet een slapend bestaan vermoeden, maar voorzitter John Pelle weerlegt dat: 'We zijn een zeer actieve vereniging, met een aantal kantoren dat landelijk verspreid is, en we delen een centraal telefoonnummer. Een *lead*vergoeding is niet toegestaan en dat doen wij dan ook niet. De aangesloten kantoren betalen een vast bedrag per jaar. De huidige werkwijze is goedgekeurd door de orde. Er komt een nieuwe site en een eigen kwaliteitscertificaat en duidelijke tarieven waarmee men in het hele land terecht kan bij een van de kantoren. Intensiever hoeft niet van onze leden, we willen onze zelfstandigheid niet kwijt en blijven onder eigen kantoornaam werken.'

Vereniging:

Netlaw

Een vereniging met vijftien deelnemende kantoren verspreid over Nederland, met de gezamenlijke organisatie van opleidingen als belangrijke drijver. Directeur Sander van Essen: 'Het is een vertrouwensband van gelijkgestemde kantoren. De missie van de Netlaw-kantoren is om de voordelen van grootschaligheid te realiseren zonder de nadelen daarvan voor de cliënt. We werken nu nog vooral samen in opleiding en kennisdelen. Samen een merknaam voeren is echt een stap verder. Een aantal kantoren maakt de samenwerking al graag zichtbaar, een aantal andere nog niet. We organiseren jaarlijks circa vijftig opleidingen en stellen de Netlaw Academy-website beschikbaar aan leden. We zijn een geaccrediteerd opleidingsinstituut en kunnen PO-punten geven.' Ook Netlaw is bezig met een vernieuwde site, die gaat dienen als distributiekanaal naar de leden.

Licentie:

Miss Legal

Dit netwerk van juridische dienstverleners levert sinds 2016 ook advocaten-diensten. Karina Holwerda staat aan de basis van Miss Legal: 'Ik zag dat voornamelijk vrouwen en kleine ondernemers tegen juridische problemen opliepen. Zij waren bang om een jurist in te schakelen. Wij helpen mensen om de stap te maken naar juridische hulp en willen ze empoweren middels juridische kennis. Omdat ik het niet zelf kan doen, geef ik mijn merk en het concept in licentie aan zelfstandige juristen, fiscalisten en advocaten die op een Miss Legal-manier werken. Degenen die zich aansluiten bij ons netwerk hebben dezelfde missie als wij. Ze geloven in die empowerment en het laagdrempelig maken van juridische diensten. Ik doe de marketing en het management. Er zijn geen minimumomzetten en ook geen ontbindende voorwaarden op basis van de inhoud.'