

# Hekkelman heel stabiel in top Incompany 100



'Hekkelman Advocaten & Notarissen is een betrokken en integere partner die kwaliteit levert. Onze adviezen zijn to the point. Wij richten ons op snelle en praktische oplossingen waarmee de cliënt snel en goed resultaat boekt.' Zo omschrijft Hekkelman haar dienstverlening op hun website. Een manier van werken die zijn vruchten afwerpt, zo blijkt al jaren uit onderzoek naar de klanttevredenheid over zakelijke dienstverleners in Nederland. Een interview met het bestuur van het in Arnhem en Nijmegen gevestigde kantoor.

Op 23 september werd de Incompany 100 gepresenteerd. Centraal in deze uitgave staat het onderzoek van onderzoeksbureau Blauw onder zakelijke beslissers naar hun tevredenheid over adviesbedrijven in Nederland. In deze zevende editie bezet Hekkelman een derde plaats onder de advocatenkantoren en levert hiermee een unieke prestatie. Waar veel kantoren goede cijfers afwisselen met slechtere prestaties, zijn de scores van Hekkelman stabiel en is het kantoor steeds terug te vinden in de top. 'De ruime zeven die cliënten ons steeds toekennen is natuurlijk mooi, maar dat betekent niet dat we nu stil gaan zitten. Voor ons houdt het hier niet op.'





## Helder advies

Als je de uitkomsten van de laatste jaren analyseert, dan komen wij er over de hele linie als goed kantoor uit en dat vinden we iets om trots op te zijn”, vertelt notaris Maarten de Wit van de vestiging Nijmegen. Hij zit aan tafel met notaris Dominique Schols (Arnhem), advocaten Tycho Lam (Nijmegen) en Bas van Susante (Arnhem). En wat is dan het geheim? Er valt een lange stilte. “Dat is moeilijk te omschrijven. De basis is natuurlijk de kwaliteit van je dienstverlening, maar daarmee alleen red je het niet. Het belang van de klant staat bij ons steeds voorop. Nieuwe medewerkers worden er wel eens moe van.” Tycho Lam geeft een voorbeeld. “Als een junior medewerker met een juridisch voorstel van vele pagina’s komt is mijn commentaar altijd hetzelfde: wat betekent dit in concreto voor de klant. Graag helder in vier pagina’s formuleren. Na verloop van tijd weten ze dat we op die manier willen werken. Geen onnodig uitgebreide analyses, maar een helder advies dat heel duidelijk maakt wat de waarschijnlijke gevolgen zijn. Dat waarderen klanten.” Klanttevredenheid gaat verder dan alleen kennis van zaken. Dominique Schols: “Die mag een klant standaard verwachten. De vraag is zelfs of een klant ons altijd kan beoordelen op vakinhoudelijke kennis, dat denk ik niet. Waar hij ons wel op kan beoordelen is op zaken als helderheid, snelheid van handelen, de gevolgen van ons advies en prijs. Wij stellen er een eer in een goede prijs/kwaliteitverhou-

ding overeind te houden. Dit zijn ook de elementen waarop we goed scoren in de klanttevredenheidsonderzoeken.”

## Betrokkenheid

De heren zien het belang van de klant als rode draad binnen het kantoor. Die staat op elk moment centraal. “En dan heb je het al snel over betrokkenheid”, aldus Bas van Susante. “Die wordt van iedereen verwacht, van iedere medewerker tot en met partner. Bovendien is het besef dat we dienstverleners zijn heel sterk aanwezig. Klanten waarderen dat. Dan werk je ook aan een goede reputatie en daarmee trek je nieuwe klanten aan. Zo’n Incompany onderzoek is voor het kantoor dus wel degelijk belangrijk en een bevestiging dat we op de goede weg zijn.” De mensen van Hekkelman is heel bewust met het verbeteren van kwaliteit bezig. “Dit betekent overigens niet dat wij het gevoel hebben dat we er al zijn. In onze optiek kan het nog stukken beter. Kwaliteit is stevig in onze organisatie ingebed, maar we zijn continu op zoek naar manieren om dit verder te verbeteren. Wij stimuleren specialisaties, publiceren veel, en delen kennis met klanten. We hebben korte lijnen met de Radboud Universiteit geven er les, dus wij zijn op de hoogte van de laatste ontwikkelingen. Daarmee kunnen we inspelen op de groeiende informatiebehoefte van onze cliënten.”

## Recessie

Hekkelman biedt haar diensten aan met ruim 80 juristen en 60 medewerkers in

staf en ondersteuning vanuit vestigingen in Nijmegen en Arnhem. Het kantoor biedt een gevarieerd en uitgebreid pakket van juridische diensten en dat kwam de laatste jaren goed van pas. “Het notariaat kreeg in Nederland voor de eerste keer echt last van een crisis. Vooral notaris-kantoren die de laatste jaren stevig geïnvesteerd hadden in een grote vastgoedportefeuille kregen zware klappen. Omdat wij van oudsher daarnaast een stevige praktijk hebben in familierecht raakte de crisis ons minder hevig. Bovendien levert dit veel trouwe klanten op. Omdat je vaak adviseert tijdens emotionele momenten in het leven, ontstaat een intensiever klantencontact. Onze kracht is de mix van juridische diensten voor zowel particulieren, bestuurders, het MKB-bedrijfsleven en regionale overheden. Advies dat praktisch is, to the point, maar wel degelijk onderbouwd.”

## Prachtig vak

Eén ding willen de heren nog graag rechtzetten. “Er hangt een zweem van saaiheid rond ons vak”, vertellen de notarissen. “Dat is volledig onterecht. Wij staan met onze praktijk midden in het leven en de maatschappij, we maken elke dag iets anders mee. Dat geldt net zo voor de advocatuur. Het gaat om meer dan juridisch talent. Je bent een gesprekspartner die voor cliënten creatieve juridische oplossingen bedenkt, die hen als dat nodig is een spiegel voorhoudt, die 1-op-1 zoekt naar de beste uitwegen. En dat maakt ons vak heel divers en inspirerend.” ■