

‘Klanten willen horen wat anderen van je vinden’

Als het aan advocaat en ondernemer Bart Appels ligt, laten alle advocaten zich online beoordelen door hun cliënten. ‘Mensen zoeken een advocaat net zoals ze een reis of een loodgieter zoeken.’

Erik Jan Bolsius

Beeld: Erik van der Burgt

Waar ga je wandelen met een advocaat die vooral via internet werkt? Bart Appels spreekt graag af in Amsterdam, waar hij twee keer per maand kantoor houdt in een bedrijfsverzamelgebouw aan de Wibautstraat. ‘Klanten willen toch vaak nog naar je toe komen.’ De rest van zijn tijd werkt hij op de thuisbasis van zijn Echtscheidingswinkel in Eindhoven (‘een uithoek van Nederland’). Appels heeft zoals hij dat zelf zegt ‘een plank vol ideeën’. Momenteel sleutelt hij aan een whatsapp-methode waarbij klanten vanuit de file op maandagochtend zelf hun scheiding kunnen aanvragen. ‘Ze sturen ons twee telefoonnummers, wij sturen een appje met de voorwaarden. Als beiden ja zeggen, nemen we ’s avonds contact op, ronden we telefonisch de zaak af en hebben ze de volgende dag de conceptstukken thuis.’

Stevig doorwandelen loopt hij zo tussen de landerijen, richting Ouderkerk. Appels vertelt over de start van Echtscheidingswinkel in 1996. Advocatenkantoren hadden vaak nog geen site, of hoogstens een online brochure. ‘Ik hing mijn site gelijk vol met acties en buttons. Sindsdien is het een plek waar mensen voor een vaste prijs hun scheiding kunnen regelen als die gemeen-

Wie is Bart Appels?

Maandelijks haalt het *Advocatenblad* een frisse neus met een advocaat om al wandelend te praten over werk en leven. Dit keer: **Bart Appels** (1962)

- 1989-1990: legal consultant Europese integratie RFS Engineering
- 1991-1993: consultant IMPAC
- 1993-1996: consultant SGS
- 1996 nu: eigenaar advocatenkantoor Echtscheidingswinkel
- Getrouwd, twee kinderen

schappelijk wordt aangevraagd. Omdat we geen uurtarief hanteren, kunnen we meteen focussen op de inhoud van de klus en niet op de centen. De kosten moeten geen splijtzwam zijn in de relatie tussen de klant en de advocaat.’ Het argument dat advocaten met een vaste prijs de zaak afraffelen, weerlegt hij met harde feiten. ‘We vragen aan alle klanten wat ze van ons vinden. Hun mening kunnen ze ook op de site zetten, ongeacht of die goed of slecht is. De beoordeling gaat vaak niet over

de inhoud van de procedure, maar over hoe ze het hebben ervaren. Dat ze hun ervaringen online zetten, is misschien een risico, maar dat is wel hoe de nieuwe wereld werkt. Ik vat kritiek altijd heel persoonlijk op, terwijl ik dat niet zou moeten doen. Ik bel mensen altijd op om te vragen wat we verkeerd hebben gedaan. Die feedback gebruik ik intern om de dienstverlening te verbeteren.’

Of het nou zakelijke klanten of consumenten zijn, ze shoppen op precies dezelfde manier voor een reis, een loodgieter of een advocaat, weet Appels. ‘Klanten vinden het niet meer belangrijk wat je gedaan hebt of wat je kunt. Ze willen de prijs horen en wat andere mensen van je vinden. Advocatuur is persoonlijke dienstverlening. Je wilt inschatten of die advocaat de klus kan klaren en dat blijkt niet uit dienstjaren, maar uit hoe anderen het ervaren. Maar veel advocaten vinden het eng om aan klanten te vragen hoe ze de dienstverlening ervaren, *ratings* van advocatendiensten zijn bijna niet vindbaar. Waarom zetten advocaten die niet op hun eigen site, daarmee kunnen ze zich goed onderscheiden.’ *Ratings* staan wel op de door Appels, een andere advocaat en een internetbedrijf opgerichte stichting rechtswinkel.nl. Op de site kunnen



Bart Appels: 'Ik ben nogal introvert. Mijn redmiddel was internet'

rechtzoekenden een juridische vraag stellen. Iedere advocaat kan een gratis account aanmaken en antwoord geven op de vragen. Andere advocaten kunnen ook reageren en antwoorden aanvullen. De antwoorden krijgen een *rating* van de bezoekers van de site. 'Het is echt iets moois voor de rechtzoekende en advocaten kunnen er rechtstreeks in contact komen met potentiële klanten. Ze kunnen ze ook direct raken op de inhoud van hun werk en hun kennis etaleren. Veel beter dan een folder of door te zeggen: "Ik ben goed." Het levert de advocaten aantoonbaar werk op.'

Appels voelt zich meer ondernemer dan advocaat. 'Ik ben nogal introvert

en als advocaat moet je toch wat meer extravert zijn. Mijn redmiddel was internet.' Nog dagelijks heeft hij baat bij wat hij leerde in een carrière als consultant. Hij stapte over naar de advocatuur vanuit een baan waarin hij de Nederlandse orde van advocaten adviseerde over kwaliteitsmanagement. 'Wij verzorgden ISO 9001-certificaten en ook sommige advocatenkantoren wilden die hebben. Lastig, want in een maatschap van allemaal mensen met gelijke petten zijn ze het al niet eens over de kleur van het briefpapier. Er zitten veel te veel kapiteins op dezelfde boot.' Als adviseur maakte hij een handboek voor een goede kantoorinrichting. Het

inspireerde hem het zelf te gaan doen. 'Ik was nog geen advocaat, ging stage lopen bij een kantoor in Valkenswaard en had de ruimte om mijn eigen dingen te doen. De meeste klanten bediende ik toen al vanuit huis via internet, telefoon en post.'

Met de bijna stormachtige wind in de rug is Appels tot aan Ouderkerk doorgelopen. De prachtig verbouwde boerderijen brengen hem op nog een plan dat al een tijdje op de plank ligt. Hij voorziet een switch naar een bestaan als hobbyboer. 'We zijn een grote boerderij met veel land eromheen aan het renoveren. De eerste paarden en vijf ezels lopen er al rond.'