

Stellingen

behorend bij het proefschrift *‘De cliënt in beeld; een onderzoek naar loyaliteit van mkb-cliënten in de advocatuur’* door Esther M. Verboon

1. Een goede uitkomst van een zaaksbehandeling door de advocaat betreft niet alleen de juridische oplossing, maar vooral (sociaal-)emotionele opbrengsten voor de cliënt, zoals een gevoel van geruststelling en een goed gevoel over de positie ten opzichte van de tegenpartij. (dit proefschrift)
2. Vraaggerichte dienstverlening door de advocaat levert meer op voor de loyaliteit van de cliënt dan aanbodgerichte dienstverlening. (dit proefschrift)
3. Hoe groter de informatieasymmetrie tussen cliënt en advocaat, hoe belangrijker het vertrouwen van de cliënt in zijn advocaat. (dit proefschrift)
4. Nevendiensten van de advocaat zoals proactief advies, zijn vooral van nut om cliënten die geen zaak hebben lopen, loyaal te houden. (dit proefschrift)
5. Marketing in de advocatuur zou geen bedrijfsfunctie moeten zijn, maar een ondernemingsstrategie die gestuurd wordt door ‘de ogen van de cliënt’. (dit proefschrift)
6. Advocaten die hun dienstverlening met de cliënt evalueren, kunnen meer rekenen op diens loyaliteit. (dit proefschrift)
7. Het opeenvolgend gebruik van verschillende onderzoeksmethoden levert meer voortschrijdend inzicht in het onderzoeksonderwerp op, dan wanneer voor een enkele onderzoeksmethode wordt gekozen. (dit proefschrift)
8. Het is inspirerend een nieuw vakgebied te betreden, omdat je onbevangen en met verwondering kunt waarnemen.
9. The key to successful leadership today is influence, not authority (Kenneth H. Blanchard).
10. De belangrijkste opdracht voor vrouwen uit de eerste naoorlogse generaties, is de dromen van hun moeders waarmaken (vrij naar Connie Palmen).