

## Erfolgreiche Kanzleizertifizierung

1. Auflage 2018. Buch. 152 S. Gebunden

ISBN 978 3 8240 1563 4

Format (B x L): 14.8 x 21 cm

[Wirtschaft > Management > Qualitätsmanagement](#)

Zu [Inhaltsverzeichnis](#)

schnell und portofrei erhältlich bei

**beck-shop.de**  
DIE FACHBUCHHANDLUNG

Die Online-Fachbuchhandlung [beck-shop.de](http://beck-shop.de) ist spezialisiert auf Fachbücher, insbesondere Recht, Steuern und Wirtschaft. Im Sortiment finden Sie alle Medien (Bücher, Zeitschriften, CDs, eBooks, etc.) aller Verlage. Ergänzt wird das Programm durch Services wie Neuerscheinungsdienst oder Zusammenstellungen von Büchern zu Sonderpreisen. Der Shop führt mehr als 8 Millionen Produkte.

## B. Normkapitel 4

### I. Kontext der Organisation

- 2 Dann erfolgt sofort der Einstieg in das Normkapitel 4 der ISO-Norm.

Hier geht es grundsätzlich um den „Kontext der Organisation“. Der „Kontext der Organisation“ ist ein neuer Begriff in der ISO 9001:2015. Hier betrachten wir zwei Aspekte: Erstens, das Verstehen der Organisation und ihres Kontextes und zweitens, das Verstehen der Erwartungen und Anforderungen interessierter Parteien. Es geht darum, Anforderungen zu bestimmen, die die Planung des QM-Systems beeinflussen können. Das ist natürlich kein einmaliger Prozess. Vielmehr geht es darum, dass diese Themen kontinuierlich überprüft und überwacht werden müssen. Wo passieren gravierende Änderungen, die in die Gestaltung des QM-Systems einfließen müssen. Aktuell, im Frühjahr 2018, betrifft das beispielsweise die Datenschutzgrundverordnung 2018 (EU-DSGVO), die im Mai 2018 in Kraft getreten ist. Hier kommen Änderungen auf uns alle zu, die in die Gestaltung jeder Organisation und damit in jedes QM-System einfließen müssen. Im Grunde geht es hier um Kontinuität. Erforderlich ist also ein permanentes Hinsehen auf sich verändernde Rahmenbedingungen, weil sich gerade in unserer hochtechnologischen, vernetzten und globalen Wirtschaft die Bedingungen des Umfelds immer schneller und immer unvorhersehbarer verändern.

- 3 Typische Fragestellungen in diesem Themenkreis lauten:

- Was will der Markt, also was wollen und erwarten unsere Mandanten (Kunden) von uns?
- Was können wir heute leisten?
- Welche neuen Technologien gibt es, die mir dabei helfen können?
- Wo stehen wir mit unserer Kanzlei im Vergleich zu anderen?
- Wo stehen wir mit unserer Leistungsfähigkeit, passen die Ressourcen?
- Was ändert sich an gesellschaftlichen, rechtlichen und wirtschaftlichen Rahmenbedingungen?

- 4 Fokussiert auf das Thema Qualität lauten die Fragen:

- Was erwarten unsere Mandanten genau von uns?
- Welche Leistungen können wir unseren Mandanten anbieten?
- Was und wen brauche ich dazu?

- Wie ändern sich die Rahmenbedingungen, in denen unsere Mandanten unsere juristischen Services nutzen? Denken Sie nur an die Veränderung durch das Internet oder noch deutlicher, die Veränderungen, die durch die Nutzung von Smartphones entstanden sind. Erinnern Sie sich an die Ergebnisse der ARD/ZDF-Studie, § 2 Rdn 7?
- Was beeinflusst unsere Fähigkeiten, diese gestellten Anforderungen zu erfüllen?

Je nachdem, wie die Antworten auf diese Fragen ausfallen, wird die grundlegende Basis des QM-Systems gestaltet. Das wird naturgemäß für jede Organisation anders aussehen. Hier hat eine auf eine konkrete Zielgruppe zugeschnittene Matrixzertifizierung klare Vorteile, weil ein großer Teil der Basis für alle Matrixmitglieder gleichermaßen gilt. 5

Kommen wir zurück auf den Fragebogen, der gerade von Dr. Pehrterer bearbeitet wird. Im Teil A geht es um die Zuständigkeiten. Hier werden also Personalangaben abgefragt, die helfen, die Organisation der Kanzlei besser zu verstehen. 6

- Wer ist Ansprechpartner für das Qualitätsmanagement?
- Wer ist für das Büromanagement in leitender Funktion zuständig?
- Wer ist Ansprechpartner für das Kanzleiteam?
- Wer kümmert sich um das Kanzleimarketing?
- Wer ist für die Kanzlei-IT zuständig und verantwortlich?
- Wer ist für das Fristenmanagement verantwortlich?
- Wer ist verantwortlich für die interne und externe Buchhaltung?
- Wer ist Ansprechpartner für das Wissensmanagement?
- Wer ist Ansprechpartner für den Datenschutz? Gibt es einen internen oder externen Datenschutzbeauftragten?
- Wer ist verantwortlich für die Arbeitssicherheit?
- Wer ist der verantwortliche Ersthelfer in der Kanzlei?

## II. Interessierte Parteien

Weiter geht es im Voraudit-Fragebogen im Teil 1 | Anwaltsnetzwerke. Hier kommen erstmals die „interessierten Parteien“ ins Spiel. 7

- In welchem Anwaltsnetzwerk ist Ihre Kanzlei tätig?
- Ist Ihre Kanzlei als Vertragsanwalt für Rechtsschutzversicherer tätig?

- 8 Im **Teil 2 | Lieferanten** werden die Lieferanten der Kanzlei ermittelt und nach den folgenden Kriterien bewertet:
- Zuverlässigkeit
  - Erreichbarkeit
  - Pünktlichkeit
  - Preis (Wirtschaftlichkeit)
- 9 Es folgen die Fragen:
- Sind mit den Hauptlieferanten schriftliche Verträge geschlossen?
  - Beinhalten die Verträge mit Ihren Lieferanten bei Zugriff auf personenbezogene Daten eine Verschwiegenheitserklärung?
  - Wurde ein Auftragsdatenverarbeitungsvertrag geschlossen?
- 10 Nun geht es hinsichtlich der „interessierten Parteien“ ins Detail:
- Anwaltsnetzwerke
  - Rechtsanwaltskammer
  - Mandanten
  - Mitarbeiter
  - Gerichte
  - Vermieter
  - Kollegen
- 11 Überlegen Sie einmal selbst, welche interessierten Parteien bei Ihnen in der Kanzlei noch ergänzt werden müssten. Gemäß der Definition gehören hier auch diejenigen dazu, die keinen Einfluss nehmen können, jedoch beeinflusst werden oder sich beeinflusst fühlen könnten. Das können auch Unternehmen oder Privatpersonen in der Nachbarschaft sein, z.B. aufgrund von Geruchs- oder Lärmbelästigung.
- 12 Dann geht es weiter mit den Risiken für Ihre Kanzlei. Die DIN EN ISO 9001:2015 verlangt den systematischen Umgang mit Risiken und Chancen. Danach müssen Kanzleien bzw. alle Unternehmen Risiken und Chancen identifizieren, analysieren, bewerten und kontinuierlich entsprechende Maßnahmen planen. Auch etwas, das Sie im Rahmen der DSGVO regelmäßig angehen müssen.
- Konkret dreht es sich also um die Frage: „Welche Risiken sehen Sie für Ihre Kanzlei?“

### III. Risikomanagement (einige Beispiele)

13

| Anforderung                | Chance                                 | Risiko  |
|----------------------------|--|---|
| Datensicherung EDV Server  | Schnelles Wiederherstellen von Dateien | Daten gehen verloren<br>Wirtschaftlicher Schaden bei Verlust der Daten<br>Imageverlust der Kanzlei                        |
| Formulierung von Verträgen | Inhalte sind klar beschrieben          | Falsche Interpretationen von Sachverhalten<br>Mandanten können Schadensersatz geltend machen<br>Teurere Berufshaftpflicht |
| Usw.                       |  |   |

### IV. Fachanwaltschaften

- Gibt es Fachanwaltschaften und wenn ja, welche?
- Gibt es Termine für die Fortbildungen in den Fachanwaltschaften?
- Gibt es Termine für die Fortbildung der Mitarbeiter?
- Liegen Nachweise über die durchgeführten Fortbildungen vor?

14

Der nächste Abschnitt des Fragebogens befasst sich mit den Anforderungen des Normkapitels 5.

15