

Inhaltsverzeichnis

Vorwort und Dank	5
§ 1 Die Marktsituation – damals und heute	13
A. Ein kurzer Rückblick	13
B. Die Kanzleiausstattung und -organisation von einst.	14
C. Qualitätsmanagementsysteme in Kanzleien anno 1980: nicht existent.	15
D. Die Definition von Qualitätsmanagement gemäß Wikipedia .	16
E. Auswirkungen von Qualitätsmanagement im juristischen Markt	17
F. Rechtsschutzversicherer fordern verstärkt zertifizierte Kanzleien.	18
G. Anwaltsorganisationen erwarten zunehmend QM-Kanzleien .	19
H. Der juristische Markt wird enger	20
§ 2 Gründe für ein Qualitätsmanagementsystem – und sein Nutzen.	21
A. Die Frage nach dem „Warum“.	21
B. Außenwirkungen eines QM-Systems	22
C. Veränderte Auswahlprozesse potenzieller Mandanten	23
D. Die Kanzleikommunikation verbessern.	26
E. Höhere Attraktivität für neue Mitarbeiter und neue Kollegen.	27
F. Besseres Image bei Mandanten und Kollegen.	28
G. Fokussierung auf die richtigen Zielgruppen	29
§ 3 Die Wirkung eines QM-Systems nach innen	31
A. Der Betrachtungswinkel von innen.	31
B. Das QM-System verbessert die Kanzleiorganisation	32
C. Die Einführung des beA als Chance.	34
D. Die Digitalisierung als Chance.	36
E. QM-Systeme für höhere Mitarbeitermotivation.	38

F. Automation von Standardprozessen lässt sich mit QM perfekt umsetzen	41
G. QM-Systeme erfordern regelmäßige Mitarbeiterschulungen .	43
H. Der kontinuierliche Verbesserungsprozess (KVP)	44
I. Der PDCA-Zyklus als Teil des KVP	45
1. PDCA-Zyklus: Die PLAN-Phase	45
2. PDCA-Zyklus: Die DO-Phase	47
3. PDCA-Zyklus: Die CHECK-Phase	47
4. PDCA-Zyklus: Die ACT-Phase	47
II. Die heikle Sache mit dem Tagesgeschäft	47
I. QM-System als Schutzwall Ihrer Kanzlei	49
I. QM-Systeme schützen vor Betriebsblindheit	49
II. QM-System versus operative Hektik	50
III. QM-Systeme schützen vor unübersichtlichen Organisationsstrukturen.	51
IV. QM-Systeme können helfen, Risiken zu minimieren.	51
J. Was EU-DSGVO und QM miteinander zu tun haben	53
I. Was ist die Kernaussage der DSGVO?.	53
II. Was sind eigentlich personenbezogene Daten?	54
III. Personenbezogene Daten in Anwaltskanzleien	54
IV. Wie gehen Kanzleien mit personenbezogenen Daten richtig um?	55
V. Anwälte sind zu 99 % von der DSGVO betroffen.	55
VI. Beispiele für Schnittmengen zwischen Ihrem QM-System und den Anforderungen der DSGVO	55
1. Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten.	56
2. Schwachstellenanalyse – Gap Analysis	56

K. Matrix- oder Einzelzertifizierung?	57
I. QM-Handbücher sorgen für klar definierte Prozesse und Abläufe.	58
II. Die Matrixzertifizierung spart Geld und Zeit – und wird als gleichwertig erachtet	58
§ 4 Warum sich ein QM-System auch für Anwälte lohnt. . .	61
§ 5 Initialereignisse für ein Qualitätsmanagementsystem . .	63
A. Der „blaue Brief“	63
B. Abendessen mit einem guten Freund	64
C. Gute Ergebnisse brauchen Zeit	66
D. Es wird ernst	67
§ 6 Das Voraudit.	69
A. Der Fragebogen zum Voraudit.	69
B. Normkapitel 4.	70
I. Kontext der Organisation	70
II. Interessierte Parteien	71
III. Risikomanagement (einige Beispiele)	73
IV. Fachanwaltschaften	73
C. Normkapitel 5 – Führung und Verpflichtung	74
D. Normkapitel 6.	76
I. Planung.	76
II. Normkapitel 6 – Planung im Voraudit-Fragebogen	76
E. Normkapitel 7.	78
I. Unterstützung	78
II. Normkapitel 7 – Unterstützung im Voraudit-Fragebogen	79
1. Die IT-Infrastruktur	79
2. Infrastruktur Betrieb	80

F. Normkapitel 8 – Betrieb	83
I. Betrieb in der Formulierung der ISO Norm 9001	83
II. Das Kapitel „Betrieb“ im Voraudit-Fragebogen	84
1. Teil A – Mandatsbetreuung	84
2. Teil B – Mandatsbearbeitung	85
3. Teil C – Vertragsverhältnisse und Datenschutz	86
4. Teil D – Datenschutz	87
5. Teil E – Arbeitssicherheit	88
G. Normkapitel 9	89
I. Bewertung der Leistung	89
II. Normkapitel 9 – Bewertung der Leistung	90
H. Normkapitel 10 – Verbesserung	92
I. Anlagen	93
I. Anlage A1 – Formulare	93
II. Anlage A2 – Qualifikationsmatrix	93
III. Anlage A3 – Qualitätsrichtlinien	94
1. Servicebezogene Qualitätsanforderungen	94
2. Kanzleibezogene Qualitätsanforderungen	95
IV. Anlage A4 – Prozessübersicht	95
V. Anlage A5 – Kompetenzen	95
§ 7 Definition und Aufbau des Zertifizierungsverfahrens . . .	97
A. Wie wird ein QM-System aufgebaut?	97
B. Bestandsanalyse/Voraudit	99
C. Abweichungsanalyse	100
D. Aufbau des QM-Systems gemäß ISO 9001:2015 im Rahmen einer Matrixzertifizierung	101
E. Internes Audit	102

§ 8 Die Abweichungsanalyse in der Kanzlei Dr. Pehrterer und Kollegen	103
A. Abweichungen müssen abgestellt werden	103
B. Die festgestellten Mängel in der Abweichungsanalyse	104
C. Die Abweichungsanalyse wird bearbeitet	112
I. Allgemeine Angaben zur Kanzlei	112
II. Kontext der Organisation	113
III. Führung	114
IV. Planung	115
V. Unterstützung	115
VI. Infrastruktur	115
VII. Kommunikation	116
VIII. Wissen der Organisation	117
IX. Bewertung der Leistung	118
X. Verbesserung	118
XI. Zwei Wochen später	118
§ 9 Abschluss des Zertifizierungsverfahrens	121
A. Die QM-Dokumentation	121
B. Interner Audit- und Managementbericht	122
C. Vor-Ort-Stichprobenaudit	123
I. Der Vor-Ort-Vorbereitungstag	123
II. Vor-Ort-Stichprobenaudit durch den TÜV	124
D. Die Zertifikatsausgabe	126
E. Die Betrachtung des Dr. Pehrterer in der Retrospektive	127
F. Weitere Schritte im QM-System	128
§ 10 Glossar	129
Stichwortverzeichnis	149