

## ZERTIFIZIERUNG DER RECHTSANWALTSKANZLEI NACH DER NORM DIN ISO 9001:2008 FÜR ANWALTliches DIENSTLEISTUNGS- UND KANZLEIMANAGEMENT

Der Tag war lang. Von neun Uhr morgens bis abends um sechs führte Rechtsanwalt Gregor Samimi den Prüfer durch seine Kanzleiräume und beantwortete Fragen wie diese:

„Haben Sie messbare Kanzlei- und Qualitätsziele für das Jahr 2015 aufgestellt und dokumentiert?“, „Wird die Empfehlungsquote als Qualitätskennzahl für Mandantenzufriedenheit gemessen?“, „Wie wird die tägliche und ordnungsgemäße Datensicherheit gewährleistet?“, „Welche Maßnahmen für Marketing und Mandantenpflege sind geplant?“. Rechtsanwalt Joachim Griesang, Auditor im Auftrag des TÜV Rheinland, machte sich Notizen und hakte nach, ließ sich die Verschwiegenheitsverpflichtungen der Mitarbeiter zeigen und Unternehmensziele erklären, und ein paar Male musste Samimi sich selbst daran erinnern, dass er es sich freiwillig so ausgesucht hatte. Das Ganze hatte schließlich ein Ziel: die Zertifizierung der Kanzlei nach der Norm DIN ISO 9001:2008.

### QUALITÄTSMANAGEMENT IN DER ANWALTSKANZLEI

Damit ist Samimi bisher eher eine Ausnahme unter den Anwältinnen und Anwälten. Dr. Cord Brüggemann, Hauptgeschäftsführer des Deutschen Anwaltvereins (DAV), stellt fest, dass die Zertifizierung unter den Anwälten bisher nur sehr verhalten angenommen wird.

Was daran liegen könnte, dass eine Kanzlei, die sich mit dem Zertifikat schmücken möchte, sich nicht nur einen oder mehrere Tage von einem branchenkundigen Prüfer in die Karten gucken lassen muss, sondern schon im Vorfeld der Prüfung einiges dafür zu tun ist: Gemein-

sam mit den Kanzleimitarbeitern werden alle Arbeitsabläufe beschrieben, besprochen, verbessert, formuliert und dokumentiert; ein Prozess, der einige Monate in Anspruch nehmen kann. Die bisher zwingende Form eines Handbuchs fällt mit der Einführung der ISO 9001/2015 zwar weg, doch die Dokumentationspflicht bleibt. Denn darum geht es beim *prozessorientierten Qualitätsmanagement*: Klar formulierte und standardisierte Arbeitsabläufe, transparente Kommunikation, kontinuierliche Reflexion und Verbesserung.

Die Norm DIN ISO 9001:2008 ist die international gültige Norm, die festlegt, wie ein solches Qualitätsmanagement (QM) konkret auszusehen hat. In bisher acht und nun zehn Kapiteln geht es beispielsweise um Maßnahmen zum Umgang mit Risiken und Chancen, Entwicklungsplanung und -steuerung oder Messung, Analyse und Bewertung der Kundenzufriedenheit.

### QM? TÜV? WIR SIND ANWÄLTE UND KEINE AUTOS!

Vieles davon sind Themen, die für die meisten Kanzleien bisher eine eher untergeordnete Rolle spielten.

„Als wir das Thema Qualitätsmanagement 1997 zum ersten Mal auf den Tisch brachten, war das Geschrei groß“, erzählt Frank Diem vom Ausschuss Qualitätssicherung der Bundesrechtsanwaltskammer (BRAK). „Wir sollen vom TÜV geprüft werden? Wir sind Anwälte und keine Autos!“

Doch die Zeiten haben sich geändert. Die Zahl der Anwälte ist in den letzten Jahrzehnten explodiert, immer mehr Kanzleien buhlen um Mandanten, die sich – auch



RA Gregor Samimi

dank der neuen Medien – ihren Rechtsbeistand sehr bewusst aussuchen. Der gemütliche Wald- und Wiesenanwalt gehört der Vergangenheit an, denn heute muss jede noch so kleine Kanzlei eben auch das sein: ein gut geführtes Unternehmen. Und dabei gelten für Kanzleien dieselben betriebswirtschaftlichen Grundsätze wie für jede andere Firma, weshalb die Qualitätsmanagementnormen genau so für Anwaltskanzleien gelten wie für den Betrieb eines IT-Unternehmens, einer Reisebüro-Kette oder eines Automobilherstellers.

„Durch die Einführung des QM haben wir noch mehr als zuvor Prozessabläufe reflektiert und optimiert und unseren betriebswirtschaftlichen Sachverstand geschärft“, berichtet Rechtsanwalt Samimi.

#### **DIE ZERTIFIZIERUNG KOSTET ZEIT UND GELD**

Allerdings: Einführung des Qualitätsmanagementsystems und Zertifizierung nach der Norm DIN ISO 9001:2008 haben ihren Preis. Neben dem beträchtlichen Zeitaufwand schlägt beides auch monetär erheblich zu Buche.

Die Kosten für die Zertifizierung – das sogenannte „Audit“ durch den „Auditor“ eines Zertifizierungsunternehmens – variieren je nach Mitarbeiteranzahl der Kanzlei, Größe und Komplexität des Standorts oder eventuell anfallenden Reise- und Übernachtungskosten des Auditoren.

Dabei kann sich der Vergleich zwischen verschiedenen Anbietern lohnen. Denn nicht nur „die Großen“, TÜV und Dekra, sind zugelassene Zertifizierungsunternehmen, sondern auch viele kleinere Firmen bieten den Service – eventuell kostengünstiger – an. Einen Überblick gibt es in der Datenbank der Deutschen Akkreditierungsstelle ([www.dakks.de](http://www.dakks.de)), bei der sich alle Unternehmen, die zertifizieren wollen, überprüfen lassen müssen.

Doch bei den Kosten für die Zertifizierung bleibt es zumeist nicht.

Denn das Zertifikat ist nur drei Jahre lang gültig. Nach Ablauf dieser Frist ist eine erneute Prüfung nötig. Zusätzlich wird jährlich ein Audit durchgeführt, das zwar nicht ganz so umfangreich ausfällt wie die Ursprungsprüfung, aber ebenfalls Kosten verursacht.

Und wer sich bei der Einführung des QM und der Vorbereitung auf das Audit durch eine Beratungsfirma professionell unterstützen lässt, zahlt noch einmal deutlich mehr. Auch hier variieren die Kosten je nach Aufwand. Am Ende kommen so schnell mehrere tausend Euro zusammen. Lohnt sich das wirklich? Vermutlich nicht für diejenigen, die auf einen großen Werbeeffekt hoffen. Dass Mandanten sich von einem solchen Zertifikat sonderlich beeindruckt lassen, glaubt Rechtsanwalt Samimi nicht. Dennoch meint er, dass sich die Zertifizierung lohnt, „weil der Prozess Klarheit und Transparenz schafft.“

#### **VERSTÄNDNIS EINES INFORMIERTEN, DURCHSCHNITTlichen UND AUFMERKSAMEN VERBRAUCHERS**

Auch die wettbewerbsrechtliche Seite des Zertifikats wurde bereits von den Gerichten unter die Lupe genommen. Das Oberlandesgericht Hamm (Urt. v. 31.01.2012, Az. 4 U 100/11) untersagte einem Anwalt, auf seinem Briefkopf das Zertifizierungssiegel zu führen, ohne die Bedeutung näher zu erläutern. Denn ohne Erklärung sei die Werbung irreführend, da das Siegel auch auf die Qualität der Dienstleistung bezogen werden könne. Wer mit dem Siegel werben will, muss also genau erklären, was damit gemeint ist – beispielsweise mit dem Zusatz: „Diese Kanzlei ist nach ISO 9001:2008 zertifiziert für anwaltliches Dienstleistungs- und Kanzleimanagement“. Dies hatte das Landgericht Detmold (Urt. v. 14.9.1999, Az. 8 O 118/99) bereits 1999 in einem ersten von der Rechtsanwaltskammer Hamm angestrebten Verfahren klargestellt und die Klage der RAK abgewiesen, weil der Beklagte gerade diesen Hinweis verwendet hatte. Auf den Hinweis des OLG Hamm am 14.3.2000 (Az. 4 U 166/99) nahm die RAK die Berufung zurück. Insoweit wird klargestellt, dass nicht die Qualität des anwaltlichen Rechtsrates zertifiziert wird.

#### **RECHTSSCHUTZVERSICHERUNGEN SETZEN AUF DIE ZERTIFIZIERUNG**

Und es gibt noch einen Grund, der für viele zertifizierungswillige Anwälte eine entscheidende Rolle spielen dürfte: Die Kooperation mit Rechtsschutzversicherern. Denn immer mehr Versicherungsunternehmen arbeiten nur noch mit zertifizierten Kanzleien zusammen oder legen ihren Kooperationsanwälten die Zertifizierung nahe. Und dieser Trend dürfte eher zu- als abnehmen. Wer also im Kreis der Vertragsanwälte mitspielen will, muss sich früher oder später wohl zertifizieren lassen. Dr. Ulrich Eberhardt, Mitglied des Vorstandes der ROLAND Rechtsschutz-Versicherungs-AG, sieht den größten Nutzen einer Zertifizierung aus Sicht des Rechtsschutzversicherers in der erkennbaren standardisierten Qualitätssicherung der Anwaltsorganisation, die eine Kanzleiempfehlung für den Kunden plausibel machen kann. Darauf

angesprochen, „welche Unterschiede erleben Sie in der Zusammenarbeit mit zertifizierten und nicht-zertifizierten Kanzleien?“, antwortet Eberhardt: „Die Zertifizierung macht Fehler in der Ablauforganisation unwahrscheinlicher und erhöht das professionelle Selbstverständnis der Kanzleimitarbeiter.“

### FINANZIELLE HERAUSFORDERUNG FÜR BERUFSANFÄNGER

Schwierig könnte dies für junge Anwälte und Anwältinnen sein, die am Anfang ihrer Berufskarriere stehen und sich mit ihrer Kanzlei auf dem Markt noch etablieren müssen. Ein paar Tausend Euro für eine Zertifizierung können sie in der Regel nicht aufbringen.

Die Berufsverbände erkennen hierin jedoch kein großes Problem.

DAV-Geschäftsführer Brüggemann argumentiert, dass der Zertifizierungsaufwand bei einer kleineren Kanzlei viel geringer ausfalle als in einer großen Organisation. „Das müsste sich eigentlich auch im Preis niederschlagen.“

Und Frank Diem von der BRAK meint: „Wer noch nicht so viele Mandate zu bearbeiten hat, kann seine Zeit in die Einführung eines Qualitätsmanagements investieren.“

Doch ganz ohne Geld funktioniert es nicht. Mindestens die Kosten für die Zertifizierung müssen aufgebracht werden, und auch, wer bei der Einführung des QM auf die Unterstützung durch eine Beraterfirma verzichtet, muss Geld in die Hand nehmen. Zumindest die Ausgaben für die ISO 9001:2008 fallen an, denn die Norm ist nicht frei zugänglich. Ein Download kostet um die 120 Euro – und lässt den Zertifizierungswilligen dann mit all den Informationen allein.

Eine Alternative sind Software-Pakete, die für unter 500 Euro zu haben sind. So wie beispielsweise das „QM-Handbuch ISO 9001/2015 für Einsteiger“, welches das Handbuch, Prozessbeschreibungen, Audit-Checklisten, Musterformulare und Schulungsmaterial beinhaltet und laut Eigenbeschreibung des Anbieters ganz ohne Hilfe von außen auf die Zertifizierung vorbereitet.

Auditor Griesang bezweifelt jedoch, dass die Prüfung ohne Hilfe von außen zu schaffen ist. Er bestätigt zwar, dass es sehr gute Software am Markt gibt, doch könne dies nur ein Einstieg sein. Für die „individuelle Anpassung auf die Gegebenheiten der Kanzlei“ sei die juristische Erfahrung eines Profis „unerlässlich“. „Kniffs und Tipps aus der Praxis für die Praxis können einen erheblichen Mehrwert des Zertifizierungsprozesses darstellen“, so Griesang.

Auch Rechtsanwalt Samimi glaubt, dass es ohne Unterstützung nicht funktioniert hätte: „Im laufenden Kanzleibetrieb wäre es ohne professionelle Hilfe kaum möglich gewesen, uns in das Thema einzuarbeiten.“

### QM IN DER JURISTISCHEN AUSBILDUNG

So oder so wird die betriebswirtschaftliche Standardisierung auch in Anwaltskanzleien wohl weiter voranschreiten. Die Frage stellt sich daher, ob Themen wie Qualitätsmanagement in der juristischen Aus- und Fortbildung bisher nicht zu kurz kommen.

„Das Thema QM müsste viel intensiver behandelt werden“, findet QM-Spezialist Diem von der BRAK, „aber das Gegenteil scheint der Fall zu sein. Denn hier in Baden-Württemberg wurde die Referendarausbildung in Hinblick auf das Kanzlei- und Qualitätsmanagement gekürzt statt ausgeweitet“.

Aus seiner Sicht wäre es zudem wünschenswert, auch für Rechtsanwälte eine Fortbildungspflicht zum Qualitätsmanagement zu etablieren. Die Einführung eines QM-Zertifikats der Berufsverbände hält er jedoch nicht für nötig: „Das sollen ruhig weiterhin unabhängige Externe erledigen.“

DAV-Geschäftsführer Brüggemann dagegen meint: „Wenn die Nachfrage durch etwaige Verpflichtungen nach oben getrieben wird, gilt es, das Funktionieren des Marktes besonders aufmerksam zu beobachten und gegebenenfalls durch Zulassen alternativer Angebote sicherzustellen. Letztlich steht es aber jeder Kanzlei frei, ob Sie eine Zertifizierung ihres Qualitätsmanagements durchführen möchte.“

Rechtsanwalt Gregor Samimi jedenfalls ist zufrieden, als er das Zertifikat schließlich in den Händen hält. Und er ist sicher, dass sich die Investition für sein Rechtsdienstleistungsunternehmen gelohnt hat: „Der Zertifizierungsprozess half uns die Notwendigkeit der Weiterentwicklung und die Wichtigkeit sofortigen Handelns in einem hart umkämpften Markt noch deutlicher zu erkennen.“

Cornelia Liedtke