

# GLOBAL Flash

Schweizerische Vereinigung  
für Qualitäts- und Management-  
Systeme (SQS)



**In dieser Ausgabe** ■ Loyalität ■ Swissness, das ultimative Argument ■ Hilti: Excellence in every Case ■ Rivella: Qualität im Leitbild ■ Leica Geosystems: LIP – Generator für kontinuierliches Wachstum ■ SFS Intec: Automotive Supplier of the Year ■ Glatthard: Qualitätsmanagement für Anwälte und Notare ■ Bossard: ‚Do-How-Support‘ für Kunden ■ SQS aktuell

## Qualitätsmanagement für Anwälte und Notare

Über 100 Jahre Kanzleitradiation, starke Wurzeln im Marktgebiet und hohe Reputation. Braucht es da noch ein Qualitätszertifikat? «Ich wollte das, weil ich auf Qualität im Prozessmanagement setze», sagt der Berner Oberländer Adrian Glatthard, Anwalt und Notar in Brienz.

Für die Wahl eines Notars und Anwaltes sind gemäss Marktstudien nicht die Grösse der Kanzlei entscheidend, sondern Wissen, Schnelligkeit, Berufs- und Lebenserfahrung, Angebotsspektrum, Standort, Empfehlung, Kosten, Reputation und, erst am Schluss, die Grösse.

Seine Kanzlei hat vor 11 Jahren als erstes Berner Anwalts- und Notariatsbüro von der SQS das Zertifikat für die Qualitätssicherung (EN ISO 9001) erhalten und wurde seither drei Mal erfolgreich re-zertifiziert. Glatthards Hauptmotiv zur Zertifizierung war und ist die absolute Kundenorientierung. Seine Kanzlei wurde vor 112 Jahren in Brienz gegründet. Sie ist eine der ältesten Kanzleien im Kanton Bern. Heute verfügt sie über Büros in Interlaken, Brienz und Meiringen. Adrian Glatthard: «Meine

QM-Systeme in der Advokatur und im Notariat sind gemäss Glatthard die Ausnahme: «Im Berufsumfeld der Anwälte und Notare lässt sich kein Trend zur Zertifizierung feststellen. Es gibt einzelne grosse Kanzleien, die zertifiziert sind. Sie sehen darin u.a. auch einen Konkurrenzvorteil gegenüber Mitbewerbern. Das Fehlen eines QM-Systems ist für den Rechtsberatungsmarkt heute aber der Normalfall.» Für den Berner Oberländer Anwalt und Notar «ist dies eigentlich überraschend, denn die Nachfrage nach

### Adrian Glatthard

Fürsprecher und Notar

Büros in Brienz (gegründet 1900), Meiringen (seit 2001) und Interlaken (im 2012) 15 Beschäftigte, darunter 3 Juristen, 2 Anwalts- bzw. Notariatspraktikanten (MLaw) und 3 Auszubildende

Erstzertifizierung SQS nach ISO 9001 im Jahre 2001, seither drei Re-Zertifizierungen

Mitgliedschaften: Bernischer Anwaltsverband (BAV), Schweizerischer Anwaltsverband (SAV) und Verband bernischer Notare (VbN), Mitglied der Steuerrekurskommission des Kantons Bern (seit 1999), VR-Präsident der BBO Bank Brienz Oberhasli AG, Vorstandsmitglied des Verbandes bernischer Notare (VbN) 2002 – 2008, Mitglied der kantonalen Begleitgruppe «Umsetzung Notariatsgesetzgebung 2006», Mitautor des Kommentars zum bernischen Notariatsrecht, hrsg. von Professor Dr. Stephan Wolf, Universität Bern (Bern 2009) und Gründungsmitglied der Stiftung Geigenbauschule Brienz.



Vorgänger waren je über 40 Jahre im Beruf tätig. Sie haben unser Gebiet wie ‚ihren Hosenack‘ gekannt und eine sehr solide Vertrauensbasis geschaffen. Aus dieser Optik wäre der Schritt zur Zertifizierung gewiss kein Erfordernis gewesen. Das Zertifikat selbst ist für die Klienten bei der Wahl des Büros eher untergeordnet. Ich wollte die Zertifizierung aber, um den Kundenerwartungen nach Möglichkeit qualitativ und kostenmässig gerecht zu werden. Meine 14 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter und ich können mit dem Qualitätsmanagement die Arbeitsprozesse systematisch durchleuchten, vereinfachen, kostengünstig halten und insgesamt verbessern.»

Rechtsberatung steigt, der Wettbewerbsdruck auch. Heute gibt es mehr Anwälte und Notare denn je. Die ‚Verrechtlichung‘ der Gesellschaft nimmt zu. Die Klienten sind mobiler und technologisch versierter. Die Zahl der Unternehmensgründungen, Umwandlungen, Ehescheidungen u.v.a. steigt. Die Klienten wollen, dass diese Dienstleistungen qualitativ gut, rasch und kostenbewusst erbracht werden, sei es in der Stadt, sei es in der Bergregion. Das lässt sich prozesshaft organisieren.»

**Betriebswirtschaft gehört laut Glatthard auch im Notariat und in der Advokatur zur Führung des Betriebes und sichert zudem dessen**

**Fortführung.** Und genau mit diesem ‚Drive‘ führt Glatthard sein Notariat. Sein schlankes ‚Kanzleihandbuch‘ ist das Herzstück im Qualitätsmanagement. Ähnlich einer Balanced Scorecard hat Glatthard sein Büro mit dem Handbuch klar strukturiert vor Augen. Die systematische Kontrolle erfasst zum Beispiel die wichtigsten betriebswirtschaftlichen Kennzahlen, die Mandate in den 3 Tätigkeitsbereichen (Notariat, Erbschaften, Advokatur), die Kanzleitätigkeit je Marktgebiet, die Arbeitsproduktivität, die Benchmarks der Branche usw. Man spürt: Glatthard führt seine Kanzlei betriebswirtschaftlich abgestützt, ganzheitlich eben.

## «QUALITÄTSMANAGEMENT PRAXISNAH AUF KMU-GRÖSSE AUSGELEGT»

**Seine Bilanz nach 11 Jahren Zertifizierung lässt keine Zweifel offen:** «Das anwaltliche Denken in prozessualen Abläufen entspricht ohne weiteres dem prozesshaften Ansatz im Qualitätsmanagement. Mir ist wichtig, die Kanzlei mit präziser Zielsetzung und einwandfreiem Controlling auf Kurs zu halten, für sichere Arbeitsplätze zu sorgen und die Zufriedenheit der Klienten zu erhalten. Ich will die Abläufe in der Kanzlei ganzheitlich planen, gedanklich durchgehen und klare Ziele vor Augen haben. Etwa so, wie Alpinisten ihre Bergtouren planen – umfassend, unter Miteinbezug von Route und Risiken, Wetter und Zeit.»

**Verständliche und kontrollierbare Management-Prozesse** hat Glatthard für sein Büro eingerichtet: «Ich wollte die Materie auf eine einfache, auf Anhieb verständliche Art und Weise darstellen. 4 fordernde Fragen steuern das Ganze, nämlich:

- Was wollen wir erreichen?  
(Management-Prozess)
- Was brauchen wir?  
(Ressourcen-Prozess)
- Wie erbringen wir die Kanzleileistung?  
(Realisierungs-Prozess)
- Wie verbessern wir unsere Arbeit?  
(Optimierungs-Prozess).

Bestmögliches Erledigen der Arbeit gehört zum Berufsethos aller Anwälte und Notare. So auch in der Kanzlei Glatthard: Ziel ist es, die Begehren der Klienten an die Richter- und Registerämter zügig, kostengünstig und erfolgreich vorzutragen. Das bedingt, dass im freien, wissenschaftlichen und unabhängigen Beruf des Notars und Anwalts der Wille vorhanden sein muss, immer auch Neues dazu zu lernen, sich zu ver-

bessern. Zur Optimierung des WIE des Arbeitens gehört so auch, dass die Kontrollen (MwSt-Kontrolle, AHV-Kontrolle, Bürorevision VbN) systematisch und standardisiert vorbereitet werden und die Verbesserungsabläufe zielführend sind.»

**Die tägliche Arbeit an den Rechtsfällen ist zweifelsfrei strukturiert.** Unterschieden werden im Qualitätsmanagement der Berner Oberländer Kanzlei (modellhaft) 3 Etappen: das Vorverfahren, das Hauptverfahren und der Vollzug. Dieses prozesshafte Denken orientiert sich u.a. am gerichtlichen Verfahrensmodell – sei es im Straf-, Zivil- oder Verwaltungsverfahren. Das Strafverfahren gliedert sich ja auch in ein Vorverfahren (Untersuchung), Hauptverfahren (Gericht) und den Vollzug (z.B. Gefängnis). Der Notariatsprozess folgt praktisch dem gleichen Modell: im Vorverfahren wird die Urkunde vorbereitet, im Hauptverfahren erfolgt die Beurkundung selbst, im Nachverfahren der Vollzug im Grundbuchamt oder Handelsregister. Glatthard dazu: «Mein Bürovorgänger, der 46 Jahre lang als Notar praktizierte, hat mir mitgegeben: je besser das Vorverfahren durchgeführt wird, umso besser wird das Hauptverfahren und das

Vollzugsverfahren. Für das Qualitätsmanagement bedeutet dies beispielsweise bei einem Immobilienkauf, dass in der ersten Besprechung schon der Grundbuchauszug auf dem Tisch liegt, ebenso der Situationsplan und ein Blatt für die Personalien. Da sind Vorgaben und Abläufe, die sich standardisieren lassen. Voraussetzung ist, dass alle am Prozess beteiligten Mitarbeitenden die Büroabläufe hinterfragen und ständig verbessern – Lehrtochter, Sekretärin und der Chef.»

In der Kanzlei Glatthard sind alle Mitarbeitenden stufengerecht in diese Aufgaben eingebunden. Jeder Tag beginnt mit einer 30-Minuten-Besprechung nach dem Posteingang. Alle wissen so, was läuft. Das Qualitätsdenken wird im täglichen Prozess eingebaut. So ist zum Beispiel jeder Fall in der Advokatur systematisch durch das ‚3-Schritte-Modell‘ strukturiert (letzte 3 Schritte, nächste 3 nächste Schritte). «Das zwingt zur Systematik im Vorgehen. Diese qualitätsbewusste Systematik hilft wiederum mit, den Erfolg zu sichern. Und das kann ‚den Erfolg vom Zufall befreien‘» so der umtriebige Berner Oberländer Anwalt und Notar.

