

Buchbesprechungen

Quelle:

AGS – Anwaltsgebühren Spezial
Heft 6/2007
Anhang III

Kanzleiorganisation, Ein Leitfaden. Von Rechtsfachwirtin Carmen Wolf. Verlag Luchterhand (Wolters Kluwer). 2007. VII, S. 89. 29,80 EUR.

Das ca. 80 Seiten umfassende Büchlein versteht sich als Leitfaden für eine optimale Kanzleiführung und behandelt neben der eigentlichen Büroorganisation in eigenen Teilen das persönliche Stress- und Zeitmanagement sowie die Grundsätze des Marketings und der Imagebildung und -erhaltung. Letztlich basiert das Werk auf der Erkenntnis, dass eine optimale Kanzleiorganisation die Grundlage für anwaltliche Qualitätsarbeit ist. Dabei steht zu Recht die optimale Betreuung des Mandanten im Vordergrund. Hieran orientiert sich die Gliederung mit den Kapiteln „Mandantenkontakt“, „Akte“ sowie „Kompetenz im Umgang mit dem Mandat“.

Das Kapitel Mandantenkontakt schärft den Blick dafür, dass der Anwalt Dienstleister ist und der Mandant letztlich seine Existenzgrundlage bedeutet. Die Autorin gibt praktische Tipps zum Mandantenumgang mit dem Ziel, Mandanten dauerhaft an die Kanzlei zu binden. Neben dem grundsätzlichen Verhalten Mandanten gegenüber wird insbesondere der Telefonkontakt als die schwierigste aller Kommunikationsformen beleuchtet. Sie gibt konkrete Handlungsempfehlungen und ein Muster für eine Telefonanweisung. Die Praxis zeigt, dass selbst erfahrene Kanzleimitarbeiter Nachholbedarf in diesem Bereich haben.

Dem Umgang mit der Akte ist ein weiteres Kapitel gewidmet. Je genauer und sorgfältiger die Akte geführt wird, umso leichter ist es, das Mandat sachgerecht und effizient zu bearbeiten. Zu Recht weist die Autorin darauf hin, dass alle verfügbaren Stammdaten der Beteiligten vollständig und richtig in der EDV zu speichern sind. Es ist ärgerlich und verzögert die Angelegenheit, wenn die Telefonnummern des Mandanten nicht in der Akte erfasst sind und z. B.

ein Vergleich nur deshalb widerruflich geschlossen werden muss, weil der Mandant in der Sitzungspause wegen nicht erfasster Telefonnummern nicht erreichbar ist und der Inhalt des beabsichtigten Vergleichsschlusses nicht mit ihm erörtert werden kann.

Weil mitunter in der Praxis stiefmütterlich behandelt, werden auch die Bereiche Aktenablage und Archivierung der Akte angesprochen. Oftmals werden Akten abgelegt, die kostenmäßig noch nicht erledigt sind. Darüber hinaus werden Originalunterlagen nicht an den Mandanten zurückgegeben und entwertete Titel nicht dem Gegner ausgehändigt. Eine spätere Anforderung der Unterlagen nach Aktenablage verursacht unnötigen Zeit- und Kostenaufwand. Die Autorin hat deshalb eine „Ablage-Checkliste“ entwickelt, die alle beachtenswerten Punkte enthält.

Einen Schwerpunkt des Leitfadens bildet das Kapitel „Kompetenz im Umgang mit dem Mandat“. In diesem Kapitel werden die Eingangspost, die Terminplanung und Fristenüberwachung, die Textfassung, die Abrechnung, das Mahnwesen nebst Zahlungsverkehr sowie die Ausgangspost und allgemeine Organisationsarbeiten im Einzelnen behandelt. Letztlich dient der kompetente Umgang mit dem Mandat neben einer effizienten Bearbeitung auch der Vermeidung von Haftungsfällen durch ein gutes und konsequent angewandtes Fristensystem. Die Kanzleimitarbeiter können hierzu einen wesentlichen Beitrag leisten, indem sie sich mit der Technik vertraut machen. Hierzu gibt die Autorin zahlreiche Praxistipps und zeigt an Beispielfällen häufige Fehlerquellen auf.

Da der Brief die Visitenkarte der Kanzlei ist, sollte auf die äußerliche und inhaltliche Qualität der Schreiben besonderer Wert gelegt werden. Da in der Anwaltskanzlei viele Mitteilungen und Standardschreiben häufig wiederkehren, empfiehlt die Autorin, Standardbriefe, Textbausteine und Dokumentenvorlagen zu benutzen. Ein solches System erspart nicht nur viel Zeit, sondern vermeidet auch Fehler.

Zu Verzögerungen und Verärgerungen der Mandantschaft führen in der Praxis mitunter fehlende Anlagen, auf die die Schreiben Bezug nehmen. Die Autorin hat eine Checkliste entwickelt, mit deren Hilfe Fehler in diesem Bereich vermieden werden können. Der Leitfaden enthält auch eine „Ober-Checkliste“ für die Textfassung, die einzeln und mit entsprechenden Zuständigkeiten der Mitarbeiter abgehakt werden kann.

Hilfreich sind überdies Anregungen zur Einhaltung regelmäßig wiederkehrender Organisationsarbeiten, die ebenfalls Zeit sparen und Fehler vermeiden können. Hierzu gehört auch die Führung einer Vorratsmaterialliste, mit deren Hilfe das Ausreichen des Bestandes wöchentlich überprüft werden kann. Nichts ist ärgerlicher, als wenn es zu Verzögerungen kommt, weil nicht ausreichend Druckpatronen für den Drucker geordert wurden oder wenn festgestellt werden muss, dass der Zucker für den Kaffee ausgegangen ist.

Abgerundet wird der Leitfaden durch Grundzüge des Zeitmanagements und des Marketings. Es ist unerlässlich, dass die Kanzleimitarbeiter in die Marketingstrategie fest mit eingebunden sind. Sie müssen sich mit dem Kanzleiziel identifizieren und können so ihren Beitrag zur Verwirklichung dieses Ziels leisten. Der Leitfaden gibt insoweit Tipps zur Selbstentlastung sowie zur Umsetzung des Ziels, die gewünschten Mandate aus der gewünschten Zielgruppe zu erhalten.

Die Leitlinien sind eine wertvolle Hilfe, Struktur in die Kanzlei und den eigenen Arbeitsplatz zu bringen, um zeitsparend und fehlerminimierend arbeiten zu können. Die durchweg sehr praxisnahen Tipps sind eine wertvolle Hilfe für Kanzleimitarbeiter, aber auch für den Anwalt, der entsprechende Defizite in seiner Kanzlei erkannt hat.

Rechtsanwalt Norbert Monschau, Erfstadt