

# **Qualitätsmanagementhandbuch (AUSZÜGE)**

*-Rechtsanwaltskanzlei Stephan Haspel-*

## **Inhaltsverzeichnis**

### **I. Allgemeines (Kanzleistruktur)**

- 1. Historie der Kanzlei**
- 2. Anwälte/Berufsträger**
- 3. Mitarbeiter**
- 4. Kompetenznetzwerk**
- 5. Kanzleiräume**
- 6. Mitgliedschaften**

### **II. Qualitätsmanagementsystem**

- 3. Grund für die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems**
- 8. Kundenorientierung**
  - a) Kundenzufriedenheit
  - b) Kundenkommunikation

# **I. Allgemeines (Kanzleistruktur)**

## **1. Historie der Kanzlei**

Die Rechtsanwaltskanzlei Stephan Haspel wurde im Jahre 2001 von Rechtsanwalt Stephan Haspel gegründet. Der Geschäftssitz befand sich zunächst in der Friedrich-Ebert-Str. 7 in 76829 Landau und wurde sodann im Jahre 2008 in die Xylanderstr. 3, 76829 Landau (ehemalige Landeszentralbank Rheinland-Pfalz/Saarland), verlegt. Von Beginn an lagen die Interessenschwerpunkte der Kanzlei in den Bereichen des Wirtschaftsrechtes, insbesondere in der Insolvenz-/Zwangsverwaltung, des Steuerrechtes und des Handels- und Gesellschaftsrechtes.

Insoweit wurde Herrn Rechtsanwalt Stephan Haspel im Jahre 2006 von der Rechtsanwaltskammer in Zweibrücken das Führen des Titels

### **Fachanwalt für Insolvenzrecht**

und sodann im Jahre 2008 das Führen des Titels

### **Fachanwalt für Steuerrecht**

gestattet.

## **2. Anwälte/Berufsträger**

Die Leistungsfähigkeit unserer Kanzlei wird durch die Kompetenz zweier Berufsträger geprägt:

**Rechtsanwalt Stephan Haspel**

**Rechtsanwalt Oliver Schindeldecker**

**Thomas Griesbeck**

## **3. Mitarbeiter**

Sechs fest angestellte Mitarbeiter unterstützen die tägliche Arbeit unserer Rechtsanwälte mit ihrer Kompetenz und Tatkraft. Es handelt sich hierbei um Rechtsanwaltsfachangestellte, Büro- und Industriekauffrauen und zertifizierte Insolvenzassistentinnen. Sämtliche Mitarbeiter haben sich der Bestimmung; Berufsgrundsätze VID § 8 Kontrahierungs-, Erwerbs- und Nutzungsverbote arbeitsvertraglich unterworfen.

## **4. Kompetenznetzwerk**

Darüber hinaus bestehen mit Steuerberatern/Wirtschaftsprüfern/Rechtsanwälten folgende langjährige Kooperationen:

- Steuerberater/Wirtschaftsprüfer ALEGIS GmbH, Merzig, Düsseldorf, Hamburg
- Steuerberater / vereidigter Buchprüfer Wolfgang Schmidt, Kandel

- Rechtsanwälte/Steuerberater/Wirtschaftsprüfer WTC, Bad Kreuznach
- TH Insolvenzverwaltung GdB, Frankfurt/Main

Darüber hinaus wird im Rahmen der Insolvenzverfahren mit folgenden Dienstleistern und Banken zusammengearbeitet:

- Tertan GmbH, Ettlingen (Industrieverwerter/Insolvenzgeldvorfinanzierungen)
- HD Schmittecker, Philippsburg (Industrieverwerter)
- Deutsche Privat- und Geschäftskunden AG, Landau/Pfalz (Treuhandkonten)
- Frankfurter Sparkasse, Frankfurt/Main (Treuhandkonten)
- HSBC Trinkhaus & Burkhardt AG; Düsseldorf (Insolvenzgeldvorfinanzierung)

Es werden ggf. in den einzelnen Verfahren je nach Bedarf und Branchen weitere Dienstleister konsultiert.

## **5. Kanzleiräume**

Die Kanzleiräume befinden sich in der Xyländerstr. 3 in 76829 Landau. Daneben sind hochmoderne Räumlichkeiten am Westhafenplatz 1, in 60327 Frankfurt/Main, verfügbar. Es werden repräsentative Büroräume von mehr als 500 qm mit ausreichenden Parkplätzen unterhalten. Es wird auf eine angenehme Arbeitsatmosphäre geachtet. Mithin genügen sämtliche Arbeitsplätze den Anforderungen der modernen Arbeitswelt.

## **6. Mitgliedschaften**

Die Berufsträger unserer Kanzlei sind in zahlreichen Vereinigungen mitgliedschaftlich vertreten.

Es bestehen Mitgliedschaften in folgenden Vereinigungen:

- Deutscher Anwaltsverein e. V.
- Landauer Anwaltsverein e. V.
- Ausschuss des Deutschen Anwaltsvereins für Insolvenz- und Sanierung
- Ausschuss des Deutschen Anwaltsvereins für Zwangsverwaltung
- Verband junger Insolvenzverwalter Deutschland e. V.
- Verband Insolvenzverwalter Deutschland e. V.

## II. Qualitätsmanagementsystem

### 3. Grund für die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems (nachf. QMS)

Als kontinuierlich wachsende Insolvenz- und Wirtschaftskanzlei beschäftigen wir uns nicht nur mit den gestiegenen Anforderungen unserer Kunden, auch sind hierdurch mit den Jahren unsere internen Qualitätsmaßstäbe erheblich gestiegen.

Um nun auch in Zukunft Qualitätsanforderungen unserer Kunden und vor allem auch unseren eigenen Qualitätsansprüchen gerecht zu werden, haben wir uns mit der Dokumentation und hiernach ständigen Überarbeitung unserer langjährigen Arbeitsprozesse für die Einführung eines transparenten Qualitätssystems entschieden und uns der ständigen Weiterentwicklung und Verbesserung der Arbeitsprozesse verschrieben.

Motiviert durch die an Umfang und Komplexität zunehmenden Aufträge, haben wir uns, mit dem Ziel unser Know-how stetig zu verbessern, um eine standardisierte, einheitliche Auftragsabwicklung auf höchstem Niveau zu garantieren, zur Einführung eines QMS entschlossen. Dies soll insbesondere die nachhaltige Kundenbindung garantieren. Insbesondere sollen durch eindeutige Prozessvorgaben unkontrollierte Individuallösungen und somit Qualitätsverluste vermieden werden.

Auch kann durch die Implementierung genauere Arbeitsschritte erheblicher Verwaltungs-/Zeitaufwand zur Behebung immer wieder auftretender Fehler vermieden werden und somit die Effizienz und damit die Produktivität der Kanzlei gesteigert werden.

Insbesondere können durch die damit eingehende Zeitersparnis mehr Aufträge in kürzester Zeit abgewickelt und auch mehr Zeit für die Akquise von neuen Mandaten aufgewendet werden.

Ferner soll durch die Einführung expliziter Instrumente der Qualitätssicherung die beschriebenen Arbeitsprozesse stetig verbessert werden.

Das Qualitätsmanagement wurde ohne Hilfe eines externen Dienstleisters unter Einbeziehung aller Mitarbeiter in die Prozessbeschreibung entwickelt.

Darüber hinaus soll durch die Einführung expliziter Instrumente der Qualitätssicherung die beschriebenen Arbeitsprozesse stetig verbessert werden.

## 8. Kundenorientierung

### a) Kundenzufriedenheit

In unserem Bestreben, die Kundenzufriedenheit kontinuierlich zu erhöhen, soll möglichst jeder Kundenkontakt zur Ermittlung der Kundenanforderungen genutzt werden. Insbesondere im Rahmen der Berichts- und Prüftermine nutzt die Kanzleileitung das persönliche Gespräch mit Richtern und Rechtspflegern, um Unzufriedenheiten mit der Bearbeitung oder konkrete Änderungswünsche in Erfahrung zu bringen. Änderungswünsche können sich unter anderem durch die Änderung gesetzlicher, organisatorischer und

verfahrenbezogener Gegebenheiten ergeben. Derartige Vorkommnisse sollen daher stets zum Anlass konkreter Nachfragen zu den Kundenwünschen herangezogen werden.

Auf diese Weise ermittelte Unzufriedenheiten oder Änderungswünsche, nehmen unmittelbaren Einfluss auf die Verfahrensabläufe in der Kanzlei. Die Ausrichtung unserer Tätigkeit soll stets mit den Kundenanforderungen konform gehen.

Mithin sind die ermittelten Ergebnisse zwingend in den Mitarbeiterbesprechungen zu behandeln.

#### b) Kundenkommunikation

Reibungslose Kommunikationsabflüsse sind für uns das wesentliche Element erfolgreicher und vertrauensvoller Dienstleistung.

Bei der Unterzeichnung der Post treten nach außen grundsätzlich nur Berufsträger in ihrer Eigenschaft als gerichtlich bestellter Verwalter auf. In Insolvenz- und Zwangsverwaltungsverfahren wird insbesondere die Gerichtspost von dem bestellten Amtsinhaber unterzeichnet. Bei Abwesenheit des Amtsinhabers zeichnet ein anderer Berufsträger für den Insolvenzverwalter/Zwangsverwalter.

Bei Allgemeinkanzleimandaten unterzeichnet stets der beauftragte Berufsträger. Im Falle krankheits- oder urlaubsbedingter Abwesenheit, unterzeichnet ein zur Vertretung bestimmter Berufsträger.

Externe Telefonkommunikation zu Richtern und Rechtspflegern wird ausschließlich von Berufsträgern durchgeführt.

Externe Anrufer werden stets mit dem gewünschten Gesprächspartner verbunden. Richter und Rechtspfleger sollen nach Möglichkeit jedoch mit einem Berufsträger verbunden werden.

Die Erreichbarkeit der Kanzleileitung ist durch den Einsatz moderner Kommunikationsmittel jederzeit gewährleistet. Die Nutzung von Mobilfunk und E-Mail ermöglicht die Weitergabe externer Kommunikation auch bei Ortsabwesenheit.

#### c) Gläubigerinformation (GIS)

Den am Insolvenzverfahren beteiligten Gläubigern wird über ein elektronisches, passwortgeschütztes Gläubigerinformationssystem kurzfristig konkrete Informationen zu Ansprechpartnern und zur Erreichbarkeit des Insolvenzverwalters sowie der Sachbearbeiter zur Verfügung gestellt. Es werden die Bereitstellung aktueller Informationen zu den Ergebnissen der Forderungsprüfung, zur voraussichtlichen Verfahrensdauer und Quote gewährleistet. Können Anfragen von Gläubigern nicht unter Hinweise auf das Gläubigerinformationssystem beantwortet werden, wird der Insolvenzverwalter bestrebt sein, eine gleichwertige sachgerechte Beantwortung herbeizuführen.

Landau, den 23.05.2012

gez. Stephan Haspel

Stephan Haspel, Rechtsanwalt (QMB)  
-Fachanwalt für Insolvenzrecht-  
-Fachanwalt für Steuerrecht-

Anlage  
-Prozessübersicht  
-Aufgabengebiete

Aktuelle Fassung vom 01.08.2014

gez. Stephan Haspel

Stephan Haspel, Rechtsanwalt (QMB)  
-Fachanwalt für Insolvenzrecht-  
-Fachanwalt für Steuerrecht-

Aktuelle Fassung vom 17.08.2015

Stephan Haspel, Rechtsanwalt (QMB)  
-Fachanwalt für Insolvenzrecht-  
-Fachanwalt für Steuerrecht-