

# **QM-Handbuch**

## **ISO 9001-orientiert**

**Notariatsservice Notarfachwirt on Demand GmbH**

|                 |   |
|-----------------|---|
| Stand:          | 26.01.2026                                |
| Version:        | 1.0                                       |
| Gültigkeit:     | ab sofort bis auf Weiteres                |
| Verantwortlich: | Niklas Elser (Geschäftsführer)            |
| Sitz:           | Offenbach am Main                         |
| Adresse:        | Goethestraße 17a, 63067 Offenbach am Main |
| Gründungsdatum: | 21.09.2021                                |

## 1. Zweck, Anwendungsbereich und Aufbau

Dieses QM-Handbuch beschreibt in schlanker Form die wesentlichen Regelungen und Standards der Notariatsservice Notarfachwirt on Demand GmbH zur Sicherstellung gleichbleibender Qualität bei Beratungs- und Unterstützungsleistungen für Notare und Notariate. Es orientiert sich an den Grundprinzipien der ISO 9001 (prozess- und kundenorientiertes Qualitätsmanagement) und ist so gestaltet, dass es für kleine Organisationen praxistauglich bleibt.

### Geltungsbereich:

- Beratungsprojekte (Workshops, Analyse, Handlungsempfehlungen, Abschlussdokumentation)
- Operative Unterstützung im Notariatsalltag (Muster/Vorlagen, Prozessoptimierung, Schulung/Einarbeitung)
- Interne Organisation, Dokumentation und Qualitätssicherungsmaßnahmen

## 2. Unternehmensdarstellung (Kontext der Organisation)

### 2.1 Kurzprofil

Die Notariatsservice Notarfachwirt on Demand GmbH ist ein bundesweit tätiger Dienstleister für Notare und Notariate. Der Schwerpunkt liegt auf effizienter Sachbearbeitung, Prozessoptimierung, Digitalisierung und praxisnaher Schulung.

### 2.2 Tätigkeitsfeld / Zielgruppen / Ziele

- Dienstleistungen für Notare und Notariate (operative Unterstützung im Tagesgeschäft)
- Optimierung und Standardisierung von Prozessen innerhalb von Notariaten
- Erstellung, Überarbeitung und Vereinheitlichung von Mustern/Vorlagen
- Schulung und Einarbeitung von Mitarbeitenden sowie Quereinsteigern
- Unterstützung bei der Digitalisierung von Arbeitsabläufen (strukturierte Aktenführung, klare Zuständigkeiten)

### Zielgruppen:

- Notare und Notariate
- Notarfachangestellte, Notarfachwirte, Notarfachreferenten
- Quereinsteiger im Notariat

### Unternehmensziele:

- Effizienzsteigerung durch Standards und nachvollziehbare Abläufe
- Sicherstellung hoher Qualität, Zuverlässigkeit und Vertraulichkeit
- Schnelle Reaktions- und Bearbeitungszeiten als Servicevorteil

## 3. Leitbild und Grundsätze

Unsere Tätigkeit basiert auf den besonderen Anforderungen des notariellen Umfelds. Die nachfolgenden Grundsätze sind verbindlich für Geschäftsführung und Mitarbeitende.

- Ehrlichkeit: transparente, realistische und nachvollziehbare Kommunikation.
- Verschwiegenheit: strikte Vertraulichkeit sämtlicher Informationen und Unterlagen.
- Seriosität: professionelles Auftreten, zuverlässige und sorgfältige Arbeitsweise.
- Neutralität: sachliche, objektive Unterstützung ohne parteiliche Interessen.
- Vertraulichkeit/Datenschutz: zweckgebundene Nutzung, Schutz vor unbefugtem Zugriff.
- Seriöse Preisbildung und Werbung: klare, faire und nachvollziehbare Darstellung.
- Ordnungsgemäße Geschäftsführung: strukturiertes Arbeiten, Dokumentation und kontinuierliche Verbesserung.

## 4. Organisation, Rollen und Verantwortlichkeiten

### 4.1 Personalstruktur

Mitarbeitende gesamt: 4

- 1 Vollzeit: Geschäftsführung / Beratung (Niklas Elser)
- 3 Minijobber (fachlich qualifiziert): Notarfachwirt, Notarfachassistentin, Rechtspfleger

### 4.2 Verantwortlichkeiten

- Beratung (BAFA/Workshops/Reports): ausschließlich durch die Geschäftsführung.
- Operative Unterstützung/Umsetzung: nach Bedarf durch Mitarbeitende unter Vorgaben/Standards.
- Freigaben/Qualitätsverantwortung: Geschäftsführung (finale Entscheidung und Dokumentenfreigabe).

## 5. Prozesslandkarte

### Kernprozess: Beratung & Umsetzung

1. Anfrage / Erstkontakt (Telefon, E-Mail, WhatsApp)
2. Vorgespräch und Bedarfsermittlung (Ziel, Umfang, Dringlichkeit, Daten/Unterlagen)
3. Auftragsklärung (Leistungsumfang, Zeitplan, Verantwortlichkeiten)
4. Durchführung (Workshop online/vor Ort, Analyse, Muster-/Prozessoptimierung, Schulung)
5. Ergebnisdokumentation (Handlungsempfehlungen / Report / Roadmap)
6. Abschluss & Feedback (Rückmeldung, Nachbetreuung bei Bedarf)

### Unterstützende Prozesse

- Dokumentenlenkung und Ablagestruktur
- Weiterbildung / Kompetenzaufbau
- Datenschutz und Vertraulichkeit
- Kooperationen / Dienstleistersteuerung (IT, Kanzleibedarf, Personalvermittlung)

## 6. Ressourcen, Erreichbarkeit und Kapazitäten

### 6.1 Auslastung / Kapazitätspuffer

Aktuelle Auslastung (intern, Richtwerte):

- Geschäftsführung / Beratung: ca. 70 %
- Rechtspfleger (Minijob): ca. 90 %
- Notarfachwirt (Minijob): ca. 20 %
- Notarfachassistentin (Minijob): ca. 30 %

Aufgrund des vorhandenen Puffers können zusätzliche Beratungsprojekte kurzfristig und planbar umgesetzt werden.

### 6.2 Erreichbarkeit / Reaktionszeiten

- Kommunikationskanäle: Telefon (Mobil), E-Mail, WhatsApp
- Reaktionszeiten: in der Regel sehr kurz (zeitnahe Rückmeldung)

### 6.3 Bearbeitungszeiten / Priorisierung

- Reguläre Bearbeitung: 1–3 Werkstage
- Eilige Vorgänge: häufig am selben Tag
- Bei dringenden Entwürfen (z. B. Grundstückskaufverträge): ca. 95 % am gleichen Tag

## 7. Kompetenz und Weiterbildung

### 7.1 Qualifikation (Beratung)

- Ausbildungsbeginn im notariellen Umfeld: 2005
- Fortbildung: Notarfachwirt
- Berufsbegleitendes Bachelorstudium
- Zeugnisse/Nachweise: liegen vor (Anlagen)

### 7.2 Weiterbildung (laufend)

Weiterbildung erfolgt fortlaufend und zielgerichtet anhand aktueller Praxisanforderungen im Notariatsumfeld.

- Fachliche Updates und Eigenstudium
- Pflege und Weiterentwicklung von Mustern/Standards
- Ergänzende Schulungsbausteine zur Einarbeitung/Qualitätssicherung

## 8. Dokumentenlenkung (Versions- und Ablageregeln)

Zur Sicherstellung, dass stets mit aktuellen und freigegebenen Dokumenten gearbeitet wird, gelten folgende Regeln:

- Zentrale Ablage: einheitliche Ordnerstruktur (Muster, Checklisten, Reports, Kundenprojekte).

- Versionierung: Dokumente erhalten Versionsstand und Datum (z. B. v1.0 / 26.01.2026).
- Freigabe: finale Freigabe durch Geschäftsführung.
- Änderungen: wesentliche Anpassungen werden dokumentiert (Änderungsgrund/Datum).
- Zugriff: Mitarbeitende erhalten nur die für den Auftrag notwendigen Informationen (Need-to-know-Prinzip).

## 9. Risiken, Chancen und Qualitätsziele

### 9.1 Typische Risiken und Maßnahmen

| Risiko                                      | Auswirkung                      | Maßnahme  |
|---|---------------------------------|---|
| Frist-/Zeitdruck bei eiligen Vorgängen      | Qualitätsverlust, Nacharbeit    | Priorisierung, Checklisten, klare Rückfragen                      |
| Vertraulichkeit/Datenschutz                 | Reputations- und Haftungsrisiko | Need-to-know, sichere Ablage, diskrete Kommunikation              |
| Ausfall Schlüsselperson                     | Projektverzug                   | Pufferplanung, frühzeitige Terminierung, Unterstützung durch Team |
| Uneinheitliche Muster/Standards im Notariat | Fehleranfälligkeit              | Standardisierung, Dokumentation, Schulung                         |

### 9.2 Qualitätsziele / Kennzahlen (Beispiele)

| Qualitätsziel               | Kennzahl                  | Sollwert                                     |
|-----------------------------|---------------------------|--|
| Schnelle Rückmeldung        | Reaktionszeit             | zeitnah (i. d. R. am selben Tag)             |
| Termintreue                 | Bearbeitungszeit Standard | 1–3 Werkstage                                |
| Schnelligkeit bei Eilfällen | Same-Day-Quote            | hoch (z. B. ~95 % bei dringenden Entwürfen)  |
| Kundenzufriedenheit         | Feedback / Bewertungen    | positives Feedback / gute Google-Bewertungen |

## 10. Bewertung der Leistung und Verbesserung

### 10.1 Feedback und Kundenzufriedenheit

Feedback wird im Projektverlauf und nach Abschluss eingeholt (Telefon/E-Mail/WhatsApp). Öffentlich sichtbare positive Google-Bewertungen dienen als zusätzlicher Qualitätsindikator.

### 10.2 Reklamationen / Korrekturen

7. Schnelle Rückmeldung und Klärung des Sachverhalts
8. Prüfung der Anforderungen/Unterlagen
9. Korrektur oder Nacharbeit im vereinbarten Rahmen
10. Ursachenbewertung und Ableitung von Verbesserungen

### **10.3 Interne Überprüfung und Managementbewertung**

Mindestens einmal jährlich erfolgt eine interne Kurzprüfung (QM-Check) durch die Geschäftsführung, inklusive Auswertung von Kennzahlen, wiederkehrenden Problemen und Verbesserungspotenzialen. Ergebnisse werden kurz dokumentiert (Maßnahmenliste/KVP).

## **11. Anlagen / Nachweise (Beispiele)**

- Handelsregisterauszug (Firma, Sitz, Gründung, Geschäftsführer)
- Qualifikationsnachweise (Ausbildung, Notarfachwirt, Bachelor)
- Beispiele anonymisierter Reports/Handlungsempfehlungen (optional)
- Checklisten/Vorlagen (optional)