

Landvolk Wesermünde auf bestem Wege zu einem effektiven Qualitätsmanagementsystem

Seit September 2011 arbeiten die Mitarbeiter und die Geschäftsführung mit großem Engagement an der Umsetzung eines Qualitätsmanagementsystems auf Grundlage der DIN EN ISO 9001:2008. Doch was ist eigentlich ein Qualitätsmanagementsystem, allgemein auch QM-System genannt? Will man es auf einen Nenner bringen, so sollen die Regelungen der Norm dem Landvolk Wesermünde dabei helfen, Arbeitsabläufe zu vereinheitlichen, zu optimieren und zu überwachen. Damit soll sichergestellt werden, dass die Qualität der Arbeit und deren Ergebnisse kontinuierlich verbessert werden, um den Mitgliedern und Mandanten Sicherheit und Vertrauen in die Arbeit des Verbandes zu geben. Und da sind wir auch schon bei dem Sinn der Norm, nämlich alles zu tun, um eine höchstmögliche Zufriedenheit aller Beteiligten zu erreichen.

Die Mitarbeiter des Landvolks Wesermünde begannen damit, unterschiedliche Arbeitsweisen zu vereinheitlichen, in einem QM-Handbuch niederzuschreiben und als verpflichtend für alle umzusetzen und zu leben. Jeder weiß nun genau, was wie zu tun ist, findet sich überall zurecht und trägt dazu bei, dass ein einheitlicher Standard im Unternehmen etabliert wird. Das heißt aber noch lange nicht, dass nun alles in Stein gemeißelt ist. In einer Welt, in der sich alles immer schneller ändert, müssen auch die Arbeitsabläufe immer wieder angepasst werden. Dieser „Prozess der kontinuierlichen Verbesserung“ ist das Herzstück eines guten QM-Systems. Alle Informationen, die dazu beitragen, den Arbeitsalltag zu verbessern, sollen in die tägliche Praxis einfließen. So gehört dazu, dass man z.B. über interne Audits regelmäßig die praktischen Tätigkeiten mit den Vorgaben aus dem QM-Handbuch auf Übereinstimmung hin abgleicht, aufgetretene Fehler analysiert und Maßnahmen zur Vermeidung einer Wiederholung ergreift und ein innerbetriebliches Vorschlagswesen als Chance für Verbesserungen nutzt. So entsteht über die Zeit eine lernende Organisation, immer darauf bedacht, stets besser zu werden.

Das Landvolk Wesermünde legt großen Wert auf zufriedene Mitglieder und Mandanten. Von daher setzt sich das Haus intensiv mit den Erwartungen ihrer „Kunden“ auseinander. So unterschiedlich die Fragestellungen in der Mitglieder- und Steuerberatung sind, so unterschiedlich sind die Anforderungen an die Mitarbeiter des Hauses. Das Landvolk hat sich auf den Weg gemacht, diese Herausforderungen zu meistern. Von der Frage, wie nehme ich einen Auftrag an und welche Unterlagen und Informationen werden benötigt, wie treffe und dokumentiere ich Entscheidungen, wie stelle ich sicher, dass alles fehlerfrei ist bis hin zur Frage, ob alle Beteiligten zufrieden sind sorgen dafür, dass ein reibungsloser und professioneller Auftritt das Ansehen des Landvolkes prägen.

Wenn man sich dann noch verinnerlicht, dass auch alle Mitarbeiter und Vorgesetzte untereinander ebenso Kunden sind wie Finanzämter, Banken und Behörden und sich dann vorstellt, welche Erwartungen alle an den Gegenüber haben wird schnell klar, wie anspruchsvoll ein funktionierendes Miteinander ist. Mit einem gelebten QM-System schafft es das Landvolk Wesermünde, sich vom Durchschnitt abzuheben und Maßstäbe zu setzen, die ihre Klientel mit Treue und vielleicht auch mit Weiterempfehlungen honorieren.

Die ISO-Norm bietet also die Chance, durch klare Forderungen Qualitätsstandards zu setzen, um nachhaltig Erfolg zu erzielen. Dabei kommt es nicht auf die Größe einer Organisation an sondern auf den Willen, konsequent und diszipliniert an den eigenen Strukturen zu arbeiten. Und wenn alles gut läuft, kann man sich auch eines Tages mit einer Zertifizierung nach ISO belohnen.
Joachim Ahlers, Auditor