

# Qualität leben, Fehler vermeiden



Interview | Wiebke Föllmer

## Zertifizierung

Seit fast zwei Jahrzehnten ist Mike Burmester Steuerberater, seit mehr als fünf Jahren DATEV-Mitglied, seit einem halben Jahr ist seine Kanzlei zertifiziert. Bis zur Zertifizierung war es nicht immer ganz einfach, aber der Aufwand hat sich gelohnt.

**DATEV magazin: Es herrscht häufig die Meinung, ein Qualitätsmanagementsystem ist nur was für größere Kanzleien. Sie haben zwölf Mitarbeiter. Wie sind Sie auf die Idee gekommen und warum war Ihnen die Einführung so wichtig?**

MIKE BURMESTER: Schon seit Jahren spiele ich mit dem Gedanken. Das Steuerrecht ist in den letzten Jahren immer komplizierter geworden. Ich wollte mit der Einführung eines Qualitätsmanagementsystems meinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in ihrer täglichen Arbeit Sicherheit geben. Die Prozessabläufe sollten darum durchleuchtet, dokumentiert und vor allem optimiert werden. Wir hatten teilweise in einem Bereich verschiedene Vorlagen, mit digitalen Checklisten arbeiteten wir überhaupt nicht. Mir war es wichtig, dass in Urlaubszeiten oder auch bei Krankheiten sich die Kolleginnen und Kollegen gegenseitig vertreten und wir so die Qualität sicherstellen können. Und dabei hilft das Qualitätsmanagement sehr.

**DATEV magazin: Womit haben Sie angefangen? Was waren Ihre ersten Schritte?**

MIKE BURMESTER: Im Jahr 2006 habe ich an meinem ersten Seminar teilgenommen: Fit für die Zukunft. Darüber habe ich in Fachzeitschriften gelesen. Damals war ich noch kein DATEV-Mitglied. Wir haben die Seminare zwar alle mitgemacht, mussten aber feststellen, dass eine Umsetzung alleine und ohne die passenden Programme echt schwierig ist. Wir versuchten zwar, alles umzusetzen, aber ohne professionelle Unterstützung hat es nicht funktioniert und konnte nicht funktionieren. Darum verwarf ich die Idee, ein Qualitätsmanagementsystem einzuführen, erstmal mehr oder weniger wieder. Im Jahr 2010 bin ich DATEV-Mitglied geworden und habe 2012 das Dokumenten-Management-System (DMS) von DATEV eingeführt. Hier wurde mir bewusst, welche digitalen Möglichkeiten es gibt, um die Prozesse in meiner Kanzlei zu optimieren.

**DATEV magazin: Welche Schritte folgten?**

MIKE BURMESTER: Mit meiner DATEV-Kundenberaterin besprach ich, dass sie mich auf jeden Fall informieren soll, wenn es wieder einen Arbeitskreis von DATEV-Consulting zum Thema Qualitätsmanagement im Norden Deutschlands gibt. Mir war es sehr wichtig, einen Austausch mit anderen Kanzleien und Kollegen zu haben, gemeinsam Lösungen zu erarbeiten und so voneinander zu

profitieren. Im November 2013 folgte dann die Kick-off-Veranstaltung zum Arbeitskreis Qualitätsmanagement.

**DATEV magazin: Und zu diesem Zeitpunkt haben Sie Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in die Einführung des Qualitätsmanagementsystems eingebunden?**

MIKE BURMESTER: Genau. Am Anfang war der Respekt groß, weil es schon zeitaufwendig ist, sich mit den eigenen Prozessen so intensiv zu beschäftigen: Wir durchleuchteten alle Prozesse, das heißt analysierten diese und hinterfragten diese auch. Wenn dann eingespielte Abläufe geändert wurden, stand schon manchmal die Frage im Raum, warum wir eigentlich das Qualitätsmanagement einführen. Deswegen ist es aber auch wichtig, sich Zeit zu lassen und die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit ins Boot zu nehmen.

Ich bildete in meiner Kanzlei für jeden Leistungsprozess je eine Arbeitsgruppe, damit sich jeder mit dem Thema Qualitätsmanagement beschäftigen und auch identifizieren konnte. Während dieser Zeit wurde uns allen bewusst, wie verzahnt doch die einzelnen Prozesse sind. Wir konnten nachvollziehen, warum wir einiges so machen, aber auch, warum wir einiges anders machen müssen, um gleichbleibende Qualität zu gewährleisten und Fehler zu vermeiden. Wo es Optimierungsbedarf gab, konnte man meist im Voraus gar nicht sehen, das hat sich dann erst ergeben.

**DATEV magazin: Wie war die Herangehensweise in dem Arbeitskreis Qualitätsmanagement?**

MIKE BURMESTER: Wir haben hier in den einzelnen Arbeitsgruppen gemeinsam mit anderen Kanzleien und mithilfe von DATEV optimale Standardprozesse im Arbeitskreis entwickelt. Diese haben wir dann – teilweise abgewandelt – auf die Kanzlei übertragen. Der Arbeitskreis dauerte ein Jahr, sodass alle ein bis zwei Monate ein Arbeitskreistermin zu einem Prozess stattfand. Hierdurch hatten wir genügend Zeit, die Prozesse in der Kanzlei auch nachzuarbeiten. Diese Zeit war ehrlich gesagt recht anstrengend, weil wir uns ständig selbst beim Arbeiten beobachtet haben. Wir mussten immer wieder die eigenen Gewohnheiten über Bord werfen und Neues annehmen. Auch weil die Arbeit deswegen ja nicht stehen blieb, sondern der Kanzleialltag weiterlief. Die Einführung von neuen Prozessen fand parallel zum Tagesgeschäft statt. So konnten wir die neuen Abläufe gleich anwenden beziehungsweise ausprobieren. Aber meine Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben sehr gut mitgemacht.

**DATEV magazin: Was hat Ihnen neben der Unterstützung durch Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie den Arbeitskreis noch bei der Einführung eines Qualitätsmanagementsystems geholfen?**

MIKE BURMESTER: Ohne die richtigen Werkzeuge wäre es nicht möglich gewesen. Gerade das Zusammenspiel von DMS und ProCheck hilft bei der täglichen Arbeit. Wir können Arbeitsanweisungen und Checklisten aus unterschiedlichen Quellen mit ProCheck verknüpfen. Es gibt Struktur für die zu erledigenden Aufgaben und unterstützt bei der Dokumentation. Unser Qualitätsmanagementhandbuch haben wir in ProCheck erstellt.

**DATEV magazin: Was hat Ihnen und Ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems gebracht?**

MIKE BURMESTER: In der Verwaltung haben wir auf jeden Fall Zeit gewonnen, das merke ich schon deutlich. Der Aufwand bei dem einzelnen Mandanten ist an sich erstmal nicht geringer geworden – teilweise vielleicht sogar größer, weil wir mehr dokumentieren. Aber wenn sich das Ganze eingespielt hat, werden wir insgesamt Zeit einsparen. Wir haben jetzt einen Fahrplan, an den wir uns halten, sodass die Arbeitsabläufe einfach strukturierter, standardisierter, transparenter und damit weniger fehleranfällig sind.

**DATEV magazin: Wie bewerten Sie den Kosten-Nutzen-Faktor?**

MIKE BURMESTER: Das kann ich jetzt noch nicht genau sagen. Die Einführungsphase von den ersten Schritten bis zur Zertifizierung der Kanzlei hat insgesamt zweieinhalb Jahre gedauert und war kostenintensiv. Aber für die Zukunft gehe ich davon aus, dass es sich lohnt, weil die Prozesse optimiert sind und wir deswegen bestimmte Arbeiten nicht mehr doppelt machen.

**DATEV magazin: Sie haben nicht nur ein Qualitätsmanagement eingeführt, sondern auch Ihre Kanzlei zertifizieren lassen. Warum?**

MIKE BURMESTER: Um ganz ehrlich zu sein: Ich brauchte den Druck. Vor allem auch um unangenehme Prozesse zu bearbeiten, von denen ich dachte, sie wären nicht unbedingt notwendig – zum Beispiel Strategie- und Unterstützungsprozesse wie Mandatspolitik und Personalmanagement. Im Nachhinein merkten wir, dass die Anforderungen der Zertifizierung sehr viel Sinn machen. Denn auch diese Prozesse zu bearbeiten, hat uns weitergebracht. Es hat uns aber auch sehr viel Spaß und ein wenig stolz gemacht. Die Einführungsphase war zwar sehr anstrengend, aber die Zertifizierung ist der Lohn für all die Mühen.

**DATEV magazin: Wie läuft ein internes Audit ab, das Sie für die Zertifizierung benötigen?**

MIKE BURMESTER: Ich musste zuerst die Erlaubnis der Mandanten einholen, weil ein Auditor in die Kanzlei kommt und sich die Prozessabläufe und die zugehörigen Akten anschaut und so auch Daten von Mandanten sieht. Von den Mandanten kam durchweg positives Feedback auf meine Anfrage.

Es gab zwei interne Audits: Das erste war im September und das zweite im November. Der Auditor überprüft hierbei, ob die Arbeitsabläufe, so wie sie im Qualitätsmanagementhandbuch festgehalten sind, auch eingehalten werden. Eine Zertifizierung nach dem Qualitätssiegel des Deutschen Steuerberaterverbands e.V. (DStV) ist dann für zwei Jahre gültig. Danach muss man sich erneut zertifizieren lassen.

**DATEV magazin: Werden Sie Ihre Kanzlei noch mal zertifizieren lassen? Wie sehen insgesamt Ihre Pläne für die Zukunft aus?**

MIKE BURMESTER: Auf jeden Fall werden wir uns wieder zertifizieren lassen, auch wenn es beim ersten Mal eine Herausforderung war. Das Qualitätsmanagement ist ein lebendiger Prozess, bei dem man immer am Ball bleiben muss. Der kontinuierliche Verbesserungsprozess findet immer statt. Wir ergänzen auch jetzt noch unsere Checklisten, passen Prozesse immer wieder an. Aber jetzt freuen wir uns erstmal über die erfolgreiche Zertifizierung, bevor wir an die nächste denken.

Das Qualitätsmanagementsystem ist ein lebendiger Prozess, bei dem man immer am Ball bleiben muss.



Fotos: Miroslav Lukic, MichaelJayBerlin / Shutterstock.com

Wiebke Föllmer  
Redaktion DATEV magazin

**Mike Burmester**

Steuerberater Mike Burmester hat seit 1999 seine Kanzlei in Zeven

**MEHR DAZU**

DATEV-Consulting arbeitet gemeinsam an Ihrem Qualitätsmanagement. Informationen unter:

[www.datev.de/consulting](http://www.datev.de/consulting) und [www.datev.de/procheck](http://www.datev.de/procheck)

Broschüre DATEV-Consulting: [Art.-Nr.10957](#)

Tel.: +49 911 319-7051,

E-Mail: [consulting@datev.de](mailto:consulting@datev.de)

© 2016 [DATEV eG](#)