

Erfolgreiche Kanzleizertifizierung

1. Auflage 2018. Buch. 152 S. Gebunden

ISBN 978 3 8240 1563 4

Format (B x L): 14.8 x 21 cm

[Wirtschaft > Management > Qualitätsmanagement](#)

Zu [Inhaltsverzeichnis](#)

schnell und portofrei erhältlich bei

The logo for beck-shop.de features the text 'beck-shop.de' in a bold, red, sans-serif font. Above the 'i' in 'shop' are three red dots of varying sizes, arranged in a slight arc. Below the main text, the words 'DIE FACHBUCHHANDLUNG' are written in a smaller, red, all-caps, sans-serif font.

beck-shop.de
DIE FACHBUCHHANDLUNG

Die Online-Fachbuchhandlung beck-shop.de ist spezialisiert auf Fachbücher, insbesondere Recht, Steuern und Wirtschaft. Im Sortiment finden Sie alle Medien (Bücher, Zeitschriften, CDs, eBooks, etc.) aller Verlage. Ergänzt wird das Programm durch Services wie Neuerscheinungsdienst oder Zusammenstellungen von Büchern zu Sonderpreisen. Der Shop führt mehr als 8 Millionen Produkte.

B. Das QM-System verbessert die Kanzleiorganisation

- 2 Wenn Sie das Projekt „Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001:2015“ beginnen, halten Sie am Ende mit Empfang Ihres Zertifikats ein Dokument in Händen, das Ihnen eine genau definierte Qualität Ihrer Kanzleiorganisation bescheinigt. Genau genommen handelt es sich dabei um einen Qualitätsbeleg Ihrer Kanzleidokumentation. Nun gilt es also, Ihren Kollegen und Mitarbeitern klarzumachen, diese Qualität auch in die tägliche Praxis einfließen zu lassen. Das gelingt in sehr vielen Fällen. Nur, es gelingt nicht von allein.
- 3 Lassen Sie uns doch einmal einen Blick in Ihre Kanzlei werfen und nehmen an, dass Sie den Zertifizierungsprozess erfolgreich absolviert haben. Ihr Zertifikat hängt repräsentativ an exponierter Stelle Ihrer Kanzlei, das Zertifikatslogo befindet sich dekorativ auf Ihrem Briefkopf und Ihren Visitenkarten, und – last but not least – auf Ihrer Webseite. So weit so gut.
- 4 Jetzt muss das System nur noch so gut und oft wie möglich genutzt werden. Hierfür sollten Sie rechts und links Markierungshilfen am Wegrand anbringen, damit alle Mitarbeiter den vorgegebenen Pfad auch kennen. Darüber hinaus sollten alle Mandanten und potenziellen Mandanten davon erfahren, dass Sie zu den wenigen Kanzleien dieses Landes gehören, die nach DIN EN 9001:2015 zertifiziert sind.
- 5 Während der Arbeit am QM-Handbuch waren alle Partner und Mitarbeiter involviert, somit entsprechen die im Handbuch dokumentierten Prozesse den gemeinsam getroffenen Vereinbarungen. Und das wiederum spiegelt den Konsens wider, der möglichst alle Interessen berücksichtigen sollte.
- 6 Ihre Mitarbeiter sind in sämtliche Prozesse eingewiesen und arbeiten gewissenhaft danach. Ihre Mandanten und alle anderen involvierten Personen und Institutionen wurden in einem freundlichen Schreiben über den neuen Status informiert.
- 7 Ihre Kanzlei wächst und gedeiht, daher stellen Sie einen neuen Kollegen und eine neue Mitarbeiterin ein. Ein Blick ins QM-Handbuch zeigt, was er oder sie zu tun hat. Der neue Partner und der neue Mitarbeiter benötigen einen Arbeitsplatz mit entsprechender Ausstattung, E-Mail-Konten müssen eingerichtet werden, ggfs. neue Lizenzen für die Kanzleisoftware angeschafft werden u.v.m. Der genaue Ablauf „Neue Mitarbeiter“ ist im QM-Handbuch nachzulesen.

Nun sind sie da, der neue Partner und die neue Mitarbeiterin. Beide werden freundlich aufgenommen, zu ihrem neuen Arbeitsplatz geleitet und erhalten das QM-Handbuch mit Hinweis auf die für sie jeweils gültigen Kapitel. Danach beginnt für die „Neuen“ zunächst einmal das Studium des Handbuchs. **8**

Es wird keine Woche vergehen, und beide sind in die Organisationsstrukturen der Kanzlei eingearbeitet und wirken genauso reibungslos mit, wie alle anderen das täglich auch tun. Ggfs. sieht das Handbuch noch eine Schulung in die Kanzleisoftware vor. Naturgemäß mit unterschiedlichen Inhalten, da der neue Kollege andere Aufgabenbereiche wahrnimmt als die neue Mitarbeiterin. Im Idealfall findet diese Schulung via Internet statt, so dass keine aufwendigen Reisen zu externen Schulungen oder kostenintensive Schulungen innerhalb der Kanzlei entstehen. **9**

Später wird es immer wieder Situationen geben, wo die ursprünglich vereinbarten Abläufe bei den Prozessen nicht mehr passen. Da kommt dann der PDCA-Zyklus oder auch die Demingkreis genannte Methode zum Zuge (vgl. § 1 Rdn 10). Damit wird die Situation analysiert, Verbesserungspotenzial identifiziert, der neue Plan an alle Mitarbeiter kommuniziert. Anschließend wird überprüft, ob die gewünschten Ergebnisse (Verbesserungen) erreicht wurden, und wenn das der Fall ist, wird der Ablauf standardisiert und als neuer Prozess eingeführt. **10**