

03.05.2012

Top-Thema Qualitätsmanagement in der Steuerberatung
Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems

> **Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems**

- > Bestandteile des Qualitätsbegriffs
- > Definition der Kanzleiziele
- > Arbeiten mit Checklisten



QM ist für Steuerberater ein Muss

Quelle: MEV Verlag GmbH, Germany

Die Verpflichtung zur Qualität in der Erstellung von Jahresabschlüssen setzt die Steuerberater unter Druck, entsprechend zu reagieren. Damit dies in geordneten Bahnen abläuft, sollte ein „Qualitätsfahrplan“ erstellt werden.

Welche Qualität bestimmte Leistungen haben müssen und wie diese erreicht werden kann, wird in der Praxis durch ein Qualitätsmanagementsystem (QMS) definiert. Folgende Leistungen werden in die Beurteilung einbezogen:

- Erteilen von richtigen, vollständigen und schnellen Auskünften
- Erstellung von zutreffenden Jahresabschlüssen
- Erstellung von richtigen Steuererklärungen
- Wahrung von Fristen
- Erreichbarkeit des Beraters
- Plausibilität der Honorarforderungen

Obwohl die Führung und auch die Mitarbeiter gewohnt sind, nach bestimmten Vorgaben die Qualität ihrer Arbeit sicherzustellen, aber auch Neuerungen einzuführen bzw. umzusetzen, stellt die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems noch einmal eine besondere Herausforderung dar. Regelmäßig müssen Steuerberater und in der Folge die Mitarbeiter sicherstellen, dass die Änderungen der Steuergesetze entsprechend umgesetzt werden. Aber auch die Einführung neuer Software, Änderungen in der Netzwerkarchitektur oder Maßnahmen zur Erhöhung der Arbeitsqualität gehören zu den ständigen Veränderungen in einer Steuerberaterpraxis. Damit qualitativ hochwertige Dienstleistungen „produziert“ werden können, die den internen und externen Qualitätsansprüchen gerecht werden, müssen die Kanzleiprozesse so gestaltet werden, dass diese im Ganzen abgestimmt sind. Grob lässt sich der Fahrplan wie folgt umschreiben:

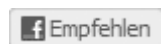
- Die Kanzleiziele und die Kanzleipolitik müssen definiert werden.
- Standardisierte Arbeitsvorgaben zur Umsetzung der Kanzleiziele müssen erstellt werden.
- Es muss eine Einbindung der Prüfungsvorschriften erfolgen.
- Es muss ein Verfahren definiert werden, wie die tägliche Arbeit kontrolliert werden kann.
- Dabei müssen die Abweichungen von der Zielvorgabe registriert werden.
- Die Vorgaben müssen dann entsprechend angepasst werden

Damit sichergestellt wird, dass die Änderungen von den Mitarbeitern berücksichtigt und beherrscht werden, ist eine regelmäßige Schulung erforderlich, um somit auch die Qualität der Dienstleistung sicher zu stellen. Obwohl in einer Steuerberatungskanzlei ständig Änderungen umgesetzt werden, handelt es sich i. d. R. um Einzelaktivitäten oder laufende, regelmäßig anfallende Einzelaktionen.

Dipl.-Kfm. Rüdiger Apel, Düsseldorf

Seite **1** | 2 | 3 | 4

Qualitätsmanagement, Steuerberater



Zum Thema

Newsletter: BFH-Urteilsservice



Der BFH-Urteilsservice enthält alle neu veröffentlichten BFH-Urteile. Es stehen Ihnen sowohl die Volltexte als auch Kurzkomentierungen mit ersten Praxishinweisen zur Verfügung.

> [Jetzt kostenfrei registrieren](#)