



Qualitätsmanagement
in der
Steuerberatungskanzlei

Das DStV – Qualitätssiegel

Grundidee des DStV-Qualitätssiegels (DStV-QS)

- DStV-QS beschreibt das prozessorientierte Qualitätsmanagementsystem einer Kanzlei
- DStV-QS baut auf dem Konzept der lernenden Organisation auf
- DStV-QS beinhaltet sämtliche Anforderungen der DIN EN ISO 9001:2008, sowie die spezifischen Anforderungen des steuerberatenden Berufsstandes
- DStV-QS sichert Vertrauen des Mandanten
- DStV-QS sichert und erhöht den Kanzleiwert

Allgemeine Vorteile eines Qualitätsmanagementsystems



Effektivere und effizientere Organisation

- Standardisierte Abläufe
- Ständige Optimierung der Aufbau- und Ablauforganisation
- Klare Verantwortlichkeiten und somit kürzere Wege
- Schaffen von Freiräumen für das Wesentliche
- Erhöhung der Mitarbeitermotivation
- Reduzierung der Fehlerquote und dadurch weniger Nacharbeit
- Vereinfachte Einarbeitung neuer Mitarbeiter und Mandanten



Positive Außenwirkung

- Qualitativ höheres und damit einheitliches Niveau in den Ergebnissen der Produkte durch die verbesserten Leistungsprozesse
- Verbesserung der Mandantenzufriedenheit und Erfüllung der Anforderungen
- Verlässlichkeit in der Zusammenarbeit mit externen Institutionen und Behörden (Banken, Finanzamt, etc.)
- QM-System sichert Wettbewerbsvorteile



Finanzielle Vorteile

- Reduzierung von Versicherungsprämien
- langfristige Steigerung der Wertschöpfung in der Kanzlei

Erfahrungsberichte von Kanzleien

- ich werde als Kanzleileitung entlastet
- wir steigern Deckungsbeiträge
- wir legen Spielregeln zur Zusammenarbeit mit unseren Mandanten fest und setzen sie wirksam um
- ich bin nun in der Lage Aufgaben an meine Mitarbeiter besser zu delegieren
- die Mitarbeiter arbeiten wesentlich effizienter und effektiver (Fehlervermeidung)
- DStV-QS sichert Vertrauen des Mandanten und erhöht den Praxiswert der Kanzlei
- der Lerneffekt ist hoch, manchmal schmerzlich. Mitarbeiter und Kanzleileitung werden zur ganzheitlichen Betrachtung ihrer Ansätze, Ideen und Arbeitsweisen gezwungen und diese werden in ein System gebracht. Das System selbst ist flexibel und fortlaufend in Bewegung und immer bereit, neue Ideen unter Einbezug aller zu prüfen und gegebenenfalls aufzunehmen

Aufbau eines QMS

Deutscher Steuerberaterverband e.V.

Strategische Ausrichtung

Ressourcenmanagement

Personalmanagement

Messen, Analyse, Verbesserung

Führungs-Prozesse

Leistungsprozesse (Wertschöpfung)

Finanzbuchhaltung, Lohnbuchhaltung

Jahresabschluss, Steuererklärungen

Steuerliche u. betriebswirtschaftliche Beratung

Neue Geschäftsfelder

Mandanten

Institutionen und Behörden

Partner

Forderungen
Gesetze
Vorschriften

Mandanten-
zufriedenheit

Zuverlässige
Ergebnisse
für alle Beteiligten

- Banken
- Finanzamt
- Krankenkasse
- Sonstige

Unterstützungs-Prozesse

Interne Organisation

Fristen u. Bescheide

Postein- u. -ausgang

Interne Kommunikation

Spezielle Anforderungen des DStV-Qualitätssiegels

➤ **Strategie**

- **Erarbeiten der Prozesslandschaft**
- **Vision, Strategie und Ziele definieren**
- **Entwicklung von neuen Geschäftsfeldern/Dienstleistungen**

Spezielle Anforderungen des DStV-Qualitätssiegels

➤ **Kanzleimanagement**

- **Mandantenbeziehungen systematisch entwickeln**
- **Aufbau- und Ablauforganisation sind festgelegt**
- **Dokumentation des QM-Systems**
(Lenkung von Dokumenten, Daten und Qualitätsaufzeichnungen)
- **Kommunikation und Bekanntgabe der Inhalte des QM-Systems in der Kanzlei**
(u.a. Festlegung der Verantwortlichkeiten z.B. QMB, Datenschutzbeauftragter etc., interne Kommunikation und Informationswege definieren und festlegen)
- **Beachtung der berufsrechtlichen und sonstiger gesetzlicher Grundlagen**
- **Ressourcenmanagement ist definiert und festgelegt**
(Infrastruktur, Personal)
- **Fehler- und Beschwerdemanagement ist definiert**
(Verbesserungen der Arbeitsabläufe im Rahmen des KVP)

Spezielle Anforderungen des DStV-Qualitätssiegels

➤ **Leistungsprozesse**

- **Ermittlung der Mandatsanforderungen**
- **Planung, Definition, Steuerung und Freigabe der Leistungsprozesse**
(u.a. mit Hilfe von Prozesskennzahlen, **Balanced Score Card**)
- **ständige Pflege des QM-Systems**
(Einsatz von aktuellen **VA, AA, CL, FO**)
- **Ermittlung und Bewertung von Mandantenbesonderheiten vor Leistungserbringung**

Spezielle Anforderungen des DStV-Qualitätssiegels

➤ **Unterstützungsprozesse**

- **Kennzeichnung von Mandantenunterlagen**
- **Festlegung der Kommunikationswege- und form mit den Mandanten**
- **ständige Pflege des QM-Systems**
(Einsatz von aktuellen AA, CL, FO)
- **IT, Infrastruktur, Datenschutz, Datensicherheit sind festgelegt und überwacht**
- **Festlegung von Dokumentations- und Archivierungsanforderungen**
- **Archivierung von Unterlagen**
- **Festlegung der besonderen Beauftragten**
(QMB, Datenschutzbeauftragter etc.)

Prozessbeispiele

Beispiele für die Erstellung von Prozessen

- **Lohnbuchhaltung**
- **Finanzbuchhaltung**
- **Postein- und -ausgang**

Vorgehensweise bei Einführung

- **Anmeldung und Abwicklung für interessierte Kanzleien über die Landesverbände**
- **Beratungskonzept umsetzen**
 - Ist-Aufnahme in der Gruppe bzw. auf Wunsch in der Kanzlei
 - Gruppenberatungskonzept anhand von 5 Präsenz-Beratertagen in einem Zeitrahmen von 3-6 Monaten
 - Abschluss des Beraterkonzeptes am 5. Beratertag durch die Vorbereitung auf die Zertifizierung in Form eines internen Audits in der Gruppe; auf Wunsch auch in der Kanzlei
- **Zertifizierung durch die DQS bzw. LGA Intercert/TÜV-Rheinland**
 - Dokumentationsprüfung (0,5 PT)*
 - Begutachtung durch Zertifizierer (1 PT)*
 - * gilt nur für Kanzleien < 10 MA
- **Möglichkeit der weiteren Betreuung durch Erfahrungsaustausch („Erfa-Club“)**

Umsetzung Schritt für Schritt

IST-Aufnahme



Was ist bereits vorhanden?

- Prozessdarstellungen
- Arbeitsanweisungen
- Checklisten
- Allgemeine Dokumente und Formulare

Anforderungen DStV-Qualitätssiegel



Was muss vorhanden sein?

- fehlende Dokumentation analysieren
- Spiegeln an den Anforderungen des DStV-Qualitätssiegels

Umsetzung der Anforderungen



Dokumentation im QM-System

- Dokumentation der Anforderungen im QM-System
- Freigabe der erstellten Dokumentation

Externe Kosten für Systemeinweisung und Zertifizierung

- **Fachbegleitung:**
 - Quick-Check (Ist-Aufnahme 1 PT)
 - Workshop: Wege zum DStV-QS (mind. 5 Kanzleien)
 - max. 10 Kanzleien; (5 PT)
 - * Vergleich DATEV: Workshop-Modul (11 PT)
 - auf besonderen Wunsch Zusatztage möglich

- **Kosten der Fachbegleitung:**
 - ca. 3.600 EUR für Mitglieder
 - ca. 4.000 EUR für Nicht-Mitglieder

- **Kosten der Zertifizierung (2 Jahre Gültigkeit):**
 - ca. 1.680 EUR bei der DQS
 - ca. 1.700 EUR bei der LGA/TÜV Rheinland

Wie geht 's weiter ! ?



... auf dem Weg zum DStV-Qualitätssiegel

Wenden Sie sich an:

Deutscher Steuerberaterverband e. V.

Littenstr. 10

10179 Berlin

030 – 278 76 2

dstv.berlin@dstv.de