

*Deutscher Steuerberaterverband e.V.  
und  
Steuerberaterverbände Düsseldorf, Köln, Rheinland-Pfalz*

**Der Weg zum DStV – Qualitätssiegel 2010**

Workshopreihe von Berufsangehörigen für Berufsangehörige  
auf dem Weg zur Zertifizierungsreife

- Darstellung der Inhalte und der Vorgehensweise -

### ***Vorbemerkung:***

Die Umsetzung der Anforderungen des DStV-Qualitätssiegels (DStV-QS) in das Managementsystem der Steuerberatungskanzlei ist leichter zu bewerkstelligen, wenn bereits zertifizierte Kolleginnen und Kollegen ihre Erfahrungen weitergeben. Irrwege und Fehler können so verhindert und der Lernkurveneffekt verstärkt werden.

Gemeinsam mit Anderen Erfahrungen sammeln und Ideen austauschen zu können, ist für die Motivation zur weiteren Beschäftigung mit den Themen und damit für den Erfolg der Umsetzung der Anforderungen in die Praxis nicht nur hilfreich, sondern ein „Muss“.

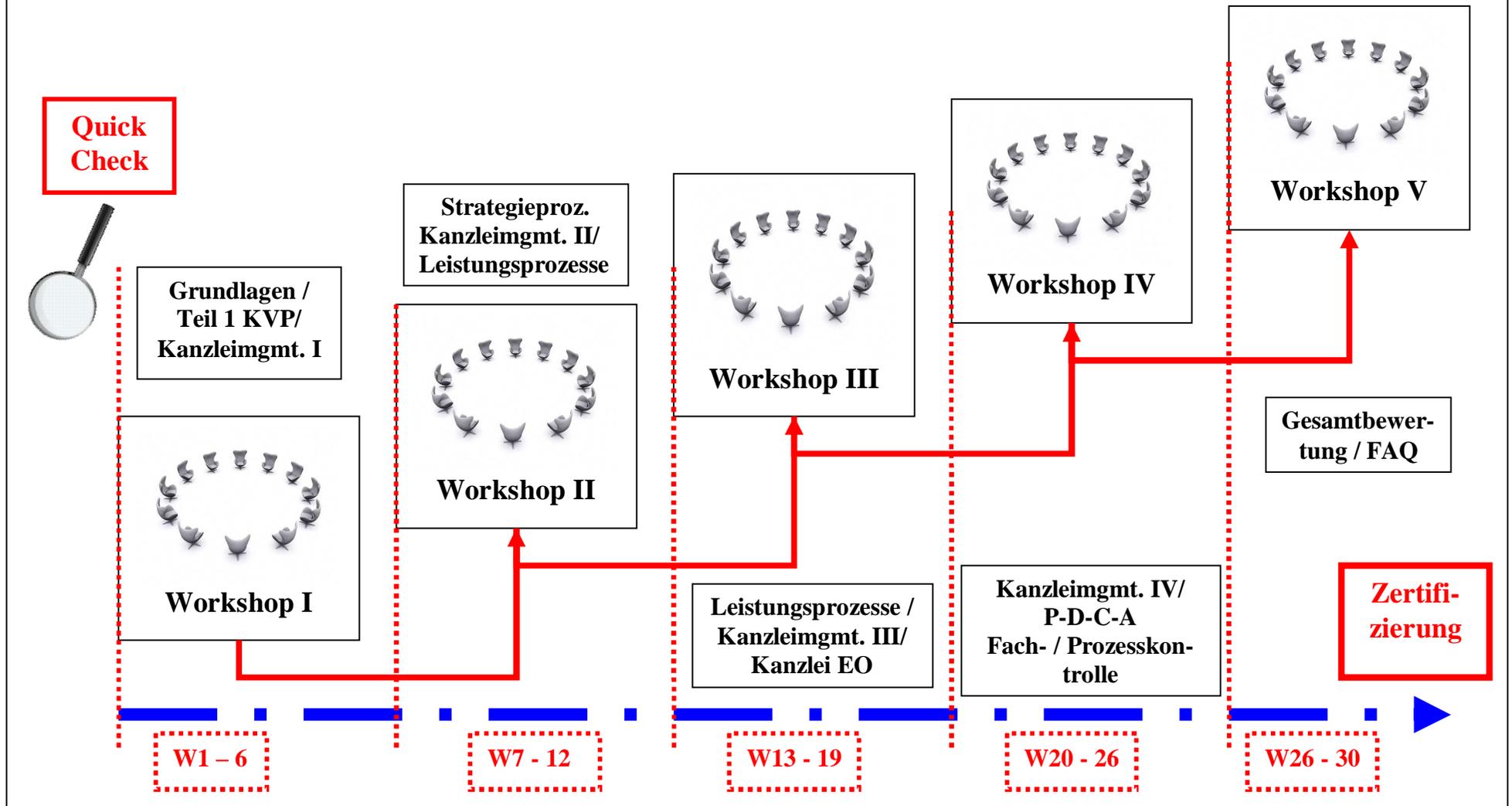
Der DStV und die o. a. Landesverbände haben aus der Kombination „gemeinsames Arbeiten in Workshops“ und „Bereitstellung erfahrener Berufsangehöriger als Coach“ das nachfolgende Konzept erarbeitet. Den Landesverbänden wird diese Vorgehensweise zur sofortigen Umsetzung angeboten.

### ***Das Konzept:***

- Die Kanzlei soll innerhalb eines Zeitraums von ca. 7 - 8 Monaten für die Zertifizierung nach dem DStV-QS „reif“ sein.
- Die Kanzlei weist ihre Prozessfähigkeit nach. Damit wird das Grundwissen über die prozessuale Anwendung der klassischen Programmabläufe der Leistungserbringung gesichert. Ohne diese Prozessfähigkeit dauert der Weg länger.
- Die Kanzleileitungen sind Motivatoren und „Treiber“ der Einführungsarbeiten. Die Mitarbeiterschaft wird aktiv in die Einführungsarbeiten eingebunden.
- Zu Beginn der Workshopreihe wird in der Kanzlei ein „Quick-Check“ durch einen kundigen Coach durchgeführt, um den Reifegrad der Kanzleisysteme festzustellen. (Dauer: 0,5 – 1 MT)
- In insgesamt 5 Workshops werden den Teilnehmern von mindestens 5 bis zu 7 Kanzleien die fachlichen Fragestellungen vermittelt und der praktische Austausch von Lösungswegen gefordert und gefördert.
- Zwischen den Workshops wird in den Kanzleien der Aufbau des QS-Systems fortgeführt. Bei Bedarf kann der Coach unmittelbar vor Ort unterstützen.
- Didaktisch werden in den Workshops unterschiedliche Methoden eingesetzt (Vortrag, Gruppenarbeit, Hilfe zur Selbsthilfe, Fallstudien, etc.)



## Der Weg zur Zertifizierungsreife DStV – Qualitätssiegel 2010



## Der Weg zum DStV – Qualitätssiegel 2010

### Workshop I

#### Grundlagen:

- **Anforderungen des DStV- Qualitätssiegels 2010 (DStV-QS 2010):**
  - Selbsteinschätzung anhand eines Fragebogens im Hinblick auf den Reifegrad der eigenen Kanzlei
  - Aufbau und wesentliche Inhalte der Anforderungen zum DStV-QS 2010
- **Tipps & Tricks – was andere gelernt haben:**
  - Rolle der KL im Einführungsprozess
  - Einbindung der Mitarbeiterschaft / Teilnahme an den Workshops
  - Benennung der QM-Beauftragten / Prozessverantwortlichen
  - Umgang mit Vorbehalten und Ängsten
  - Nutzbarkeit von Handbüchern und Software
- **Prozessdokumentation:**
  - Sinn und Zweck der Dokumentation
  - Dokumentationsumfang und Einbindung von Fachwissen
  - Dokumentationstechnik zu Arbeitsreihenfolgen, sog. Null-Meldungen, Selbstkontrollen, Freigaben, etc.

#### Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP): Einführung

- Bedeutung des KVP- Prozesses für das Managementsystem
- Aufbau des KVP-Prozesses in der Kanzlei

#### Kanzleimanagement I:

- **Qualitätspolitik**
  - Wesentliche Parameter des QM-Systems
- **Aufbau- und Ablauforganisation:**
  - Organigramm
  - Zeichnungs- und Vertretungsregeln
  - Stellen- und Funktionsprofile
  - Notfallplan, etc.

Die wesentlichen Inhalte werden gemeinschaftlich erarbeitet und dienen als Grundlage für die Umsetzung in der Kanzlei => „**Hausaufgaben**“ bis zum Workshop II. In Abhängigkeit der Gruppenstrukturen können Verschiebungen zwischen den Workshops stattfinden.

## Der Weg zum DStV – Qualitätssiegel 2010

### Workshop II

#### Beispielpräsentationen zu „Hausaufgaben“ aus Workshop I (WI)

#### Offene Fragen aus den WI – Themenkreisen

##### Strategieprozesse:

- *Dienstleistungspolitik*
- *Honorarpolitik*
- *Kooperationen <=> ausgelagerte Prozesse*
- *Merkmale der Qualitätspolitik; Führen mit Zielen und Kennzahlen*
- *Systematik bei der Entwicklung oder Modifizierung von Dienstleistungen*

##### Kanzleimanagement II:

- *Strukturanalysen:*
  - ABC-Analyse Mandate / Aufträge
  - Risikoanalysen
  - Anforderungen aus Aufträgen an Mitarbeiterschaft
  - Anforderungen aus Aufträgen an Prozessabläufe

(Aufbau der Analyseketten: Mandatsbedeutung für die Kanzlei aus wirtschaftlichen und politischen Gründen => ergänzt um Risikofaktoren aus dem Mandat selber, dem Marktsegment des Mandanten => erweitert um die Komplexität der zu erbringenden Dienstleistung => abgeleitet hieraus Anforderungsprofil an die einzusetzende Mitarbeiterschaft => abgeglichen mit der Kompetenz – Fähigkeiten und Fertigkeiten – der tatsächlich eingesetzten Mitarbeiterschaft => auf Basis der Risikoanalyse Festlegung von Arbeits- / Kontrollschritten in den Leistungsprozessen zur Minimierung der Risiken.)

*Fortsetzung nächste Seite*

## Leistungsprozesse:

### ➤ *Finanzbuchhaltung:*

- Grundsätzliche Vorgehensweise (Nutzen von Kontierungsrichtlinien; Nutzen von getrennten Teilprozessen, Schnittstellenmgmt.)
- Bereitstellung der Mandatsbesonderheiten und Einbau der aus der Strukturanalyse festgesetzten Arbeits- und Kontrollschritte im Leistungsprozess
- Freigabeverfahren BWA

### ➤ *Lohnbuchhaltung:*

- Grundsätzliche Vorgehensweise (Schnittstellenmgmt, Sondergebiete z.B. Bau-lohn)
- Bereitstellung der Mandatsbesonderheiten und Einbau der aus der Strukturanalyse festgesetzten Arbeits- und Kontrollschritte im Leistungsprozess
- Freigabeverfahren
- Sicherung des personenunabhängigen Wissens im Leistungsprozess

Die wesentlichen Inhalte werden gemeinschaftlich erarbeitet und dienen als Grundlage für die Umsetzung in der Kanzlei => „**Hausaufgaben**“ bis zum Workshop III. In Abhängigkeit der Gruppenstrukturen können Verschiebungen zwischen den Workshops stattfinden.

## Der Weg zum DStV – Qualitätssiegel 2010

### Workshop III

#### Beispielpräsentationen zu „Hausaufgaben“ aus Workshop II (WII)

#### Offene Fragen aus den WII – Themenkreisen

#### Leistungsprozesse:

➤ **Jahresabschluss / betriebliche Steuern:**

- Grundsätzliche Vorgehensweise (Schnittstellenmgmt. zur FiBu; Grad der Prozessdetaillierung; etc.)
- Trennung in Teilprozesse – z. B. Bilanzierer; §4 III EStG; Offenlegung und Hinterlegung –
- Berücksichtigung der Auftragsarten bei der JA-Erstellung (Verlautbarung BStBK Grundsätze für die Erstellung von Jahresabschlüssen, April 2010)
- Bereitstellung der Mandatsbesonderheiten und Einbau der aus der Strukturanalyse festgesetzten Arbeits- und Kontrollschritte im Leistungsprozess
- Freigabeverfahren

➤ **Private Steuererklärung:**

- Grundsätzliche Vorgehensweise
- Freigabeverfahren

➤ **Beratungsprozesse:**

- Grundsätzliche Vorgehensweise
- Nutzen eines generischen Beratungsprozess sowohl für die Steuergestaltungs- als auch die betriebswirtschaftliche Beratung und interner Zwecke
- Nutzen von „produktspezifischen“ Unterprozessen
- Freigabeverfahren im Meilensteinverfahren

#### Kanzleimanagement III

➤ **Kommunikation und Information:**

- Interne Kommunikation (Arbeitsebene und Kanzleiebene, QM-zirkel; etc.)
- Externe Kommunikation (insbesondere Emailverkehr in – out unter Berücksichtigung des Datenschutzes)

*Fortsetzung nächste Seite*

## Unterstützungsprozesse:

### ➤ *Kanzlei Eigenorganisation*

- Infrastruktur und IT
- Stammdatenerhebung und -verwaltung
- Aktenstrukturpläne
- Leistungserfassung
- Abrechnung
- Post- und Belegeingang und Beleg- und Postausgang
- Fristen und Bescheide
- Arbeitsmittelüberwachung
- Archivierung
- übergeordnete Dokumentationsanforderungen
- Beaufragtenwesen (Gesundheit, Sicherheit, Datenschutz...), etc.

Die wesentlichen Inhalte werden gemeinschaftlich erarbeitet und dienen als Grundlage für die Umsetzung in der Kanzlei => „**Hausaufgaben**“ bis zum Workshop IV. In Abhängigkeit der Gruppenstrukturen können Verschiebungen zwischen den Workshops stattfinden.

## Der Weg zum DStV – Qualitätssiegel 2010

### Workshop IV

#### Beispielpräsentationen zu „Hausaufgaben“ aus Workshop III (W III)

#### Offene Fragen aus den WIII – Themenkreisen

#### Kanzleimanagement IV:

- *Vereinbarung der zu erbringenden und erwarteten Leistungen und deren Bedingungen:*
  - Vertragliche Grundlagen
  - Auftragsbestätigungen nach Prinzipien der Leistungsscheinvereinbarungen
  - Überwachung der Abweichungen und Veränderungen im Leistungskatalog
- *Planung und Auftragssteuerung*
- *Sicherung der Effizienz der Leistungsprozesse*
- *Ressourcenplanung*
- *Personalmanagement*
  - Personalplanung
  - Personalentwicklung
  - Kompetenzmanagement (Fertigkeiten und Fähigkeiten)
  - Schulungs- und Qualifizierungsmanagement (obligatorische / fakultative Angebote)
  - Mitarbeiterjahresgespräche
  - Controlling der Maßnahmen aus dem Personalmanagement

*Fortsetzung nächste Seite*

➤ **Lernen aus Erfahrungen:**

- Verständnis und Anwendung des P-D-C-A – Zyklus im Managementsystem
- Verbesserungs- und Entwicklungsimpulse aus der Mitarbeiterschaft, externen Quellen – z. B. Prüfungsberichte der steuerlichen Außenprüfungen und der Sozialversicherungsträger -, von interessierten Gruppen an der Kanzlei – z. B. Banken, Industrieverbände, Business Clubs, etc.
- Systematik zur Fehlerbehandlung und -behebung
- Systematik zur Behandlung von Beschwerden und deren Abhilfe
- Systematik der Fach- und Prozesskontrollen (siehe auch Workshop IV)
- Behandlung der Ergebnisse aus Prozess- und Fachkontrollen
- Praktische Handhabung des resultierenden Maßnahmenmanagements
- Analytik zu den Ergebnissen des Lernen aus Erfahrungen

➤ **Fach- und Prozesskontrollen:**

- Sinn und Zweck der Fachkontrollen
- Sinn und Zweck der Prozesskontrollen
- Praktische Ausgestaltung der jeweiligen Abläufe
- Anforderungen an die Unabhängigkeit der Kontrolleure
- Dokumentationstechniken bei Fach- und Prozesskontrollen
- Turnus der Fach- und Systemkontrollen
- Rückkopplung der Ergebnisse in die Gesamtbewertung des Managementsystems

Die wesentlichen Inhalte werden gemeinschaftlich erarbeitet und dienen als Grundlage für die Umsetzung in der Kanzlei => „**Hausaufgaben**“ bis zum Workshop V. In Abhängigkeit der Gruppenstrukturen können Verschiebungen zwischen den Workshops stattfinden.

## Der Weg zum DStV – Qualitätssiegel 2010

### Workshop V

#### Beispielpräsentationen zu „Hausaufgaben“ aus Workshop IV (W IV)

#### Offene Fragen aus den WIV – Themenkreisen

#### Gesamtbewertung des Qualitätsmanagementsystems:

- *Verweis auf Textziffer 2.15 der Anforderungen an das DStV-QS 2010:*
  - Konzept der kontinuierlichen Gesamtbewertung
  - Herleitung und Aufbau eines Grundrasters zur Durchführung der kontinuierlichen Gesamtbewertung und den hieraus abgeleiteten Maßnahmen
  - Zusammenfassung zur Jahresbewertung und Ableitung der Ziele / Maßnahmen des nächsten Wirtschaftsjahres.
- *Ablauf einer Zertifizierung*
- *Fragen und Antworten zu offenen Themen und Abstimmung der hier notwendigen weiteren Vorgehensweise*

#### Wie geht es nach der Zertifizierung weiter? Die Erfahrungsgruppen

#### Kontakte:

werlinghagen(at)wws-ne.de  
mail(at)stbverband-duesseldorf.de  
scheuerer(at)stbverband-koeln.de  
info(at)stbverband-rheinland-pfalz.de (Dr. K. Eich)  
dstv.berlin(at)dstv.de