

Die neue Qualitätssicherungsrichtlinie des IÖS

22. Juni 2021

Die Referenten: **Hanspeter Prenner**
Geschäftsführer RKP

Matthias Bayr
Autor der QSR



„Wenn unsere Sekretärin
nicht im Büro ist...
...dann versinkt
unsere Kanzlei im Chaos.“

Agenda:

Warum ein QM?

QM für Steuerberater?

Nutzen eines QMs?

Neuerungen der QSR?

Inhalte der QSR?

Wege zur QM-Zertifizierung?

Warum ein QM?

Innerbetriebliche Komplexität mit vielen Schnittstellenerfordernissen

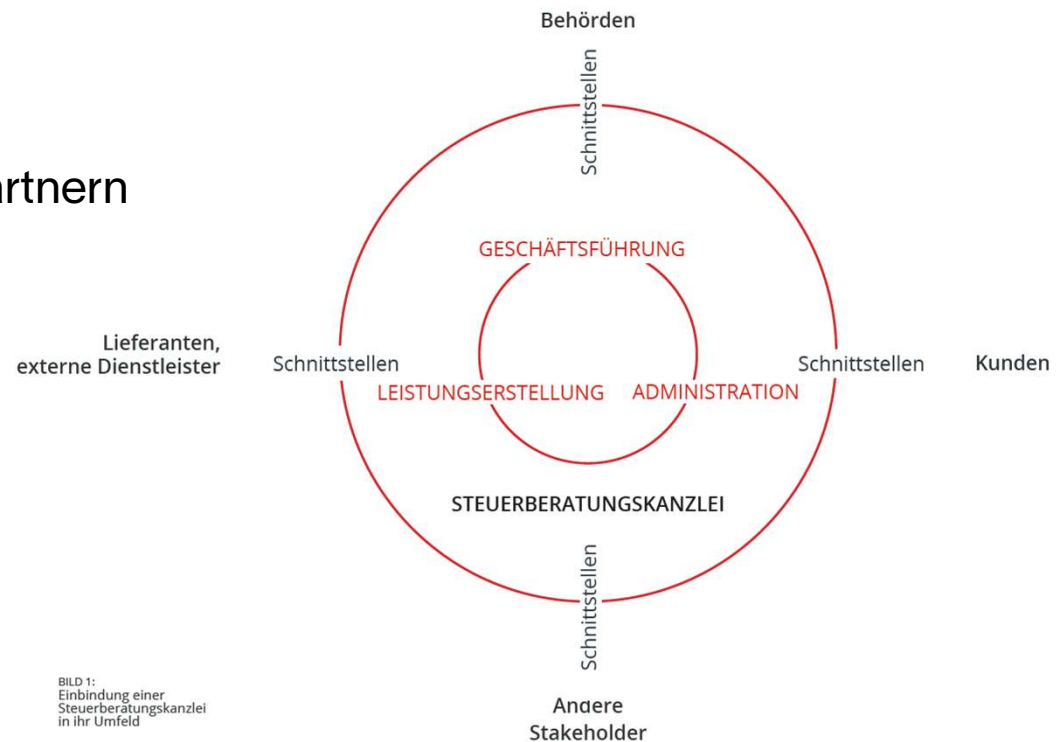
Vielzahl der Schnittstellen zu externen Partnern

Sehr hohe Sicherheitsanforderungen

Laufende Veränderung: fachlich – organisatorisch – technisch

Kundenspezifische Anforderungen und Erwartungshaltungen

Weitestgehende IT-Steuerung



Also, warum ein QM? Qualitätsmanagement für Steuerberater

Technik - Vom Papier zum Datenfile

Gesetzesflut - DSGVO, Geldwäscherichtlinie & Co.

Konkurrenz – Buchhaltungsfabriken, Banken, etc.

Klientenerwartungen - Digital Full Service

Nutzen eines QMs?

Klare Regeln in der Kanzlei-Organisation



Mitarbeiterzufriedenheit

Transparenz im Kanzlei-Umfeld



Einheitliche, dokumentierte Arbeitsprozesse

PDCA-Prinzip zur Organisationsentwicklung

Kundenzufriedenheit

Risikomanagement-System

Qualitätszertifikat als Marketinginstrument

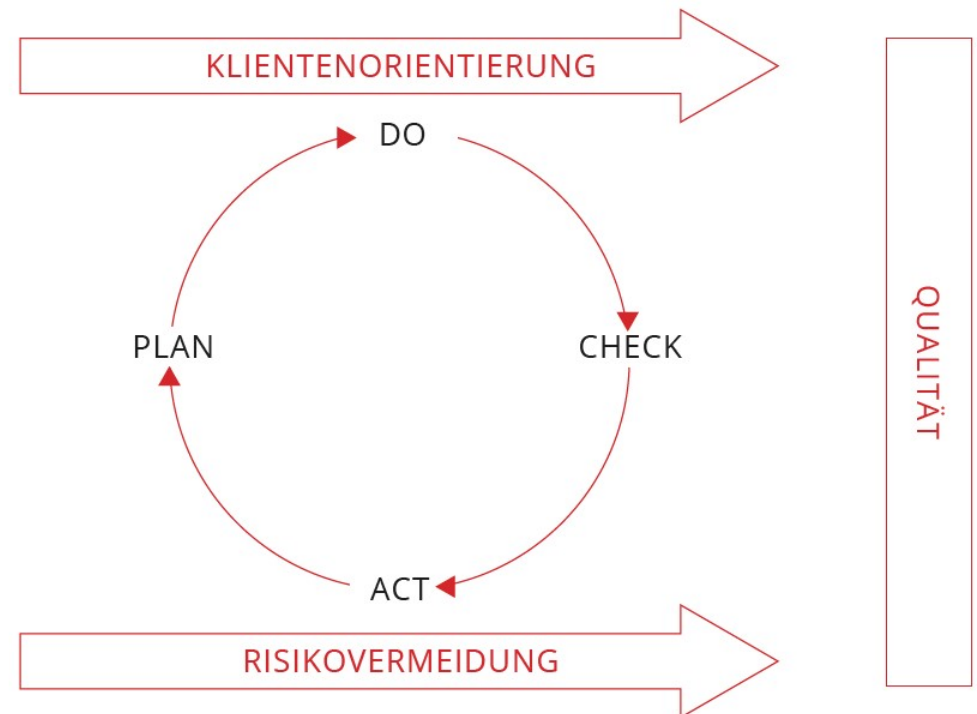
Nutzen eines QMs?

Je höher die Komplexität der Organisation...

Je höher der Veränderungsbedarf...

...desto wichtiger ist die Nutzung
eines Qualitätsmanagementsystems

BILD 2:
PLAN-DO-CHECK-ACT



Neuerungen der QSR?

Verabschiedung von der starren ISO-Struktur

Konzentration auf die wesentlichen Punkte für Steuerberatungskanzleien

Praxisorientierte Umsetzungsempfehlungen

Übersichtlichere Vorlagen

Entwicklung einer eigenen IÖS-Zertifizierung

Qualitätszertifikat als Marketinginstrument

Inhalte der QSR?

Qualität und Qualitätsmanagement

Strategische Ausrichtung der Kanzlei

Arbeitsprozesse in der Kanzlei

Risikomanagement in der Kanzlei

IT-Infrastruktur und -Wartung

Personal

Wissen

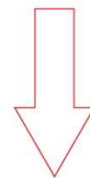
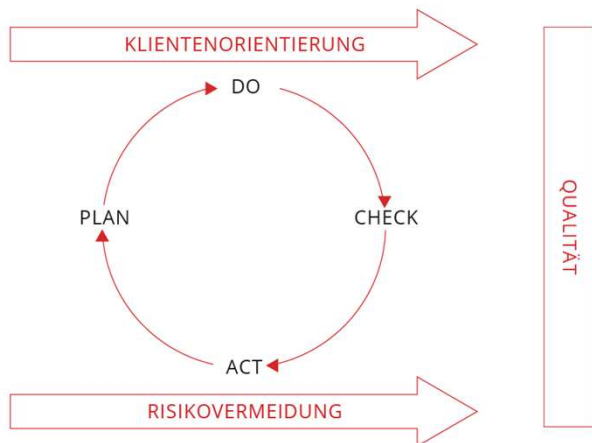
Dienstleistungsmanagement

Bewertungen der Leistungen und des QMs

Qualitätsmanagement

Eine Kernaufgabe des Managements ist das Qualitätsmanagement.
 Es bezieht sich auf alle Maßnahmen, die die Qualität der Leistungserbringung beeinflussen.

BILD 2:
 PLAN-DO-CHECK-ACT



RISIKEN
 MINIMIEREN

BILD 3:
 Behandlung von Risiken

+



CHANCEN
 ERHÖHEN

=

- Wirksamkeit des Qualitätsmanagements
- Verbesserte Ergebnisse
- Vermeidung von negativen Auswirkungen



Strategische Ausrichtung der Kanzlei

Um seine Steuerberatungskanzlei mittel- und langfristig erfolgreich positionieren zu können, sind strategische Arbeiten unerlässlich.

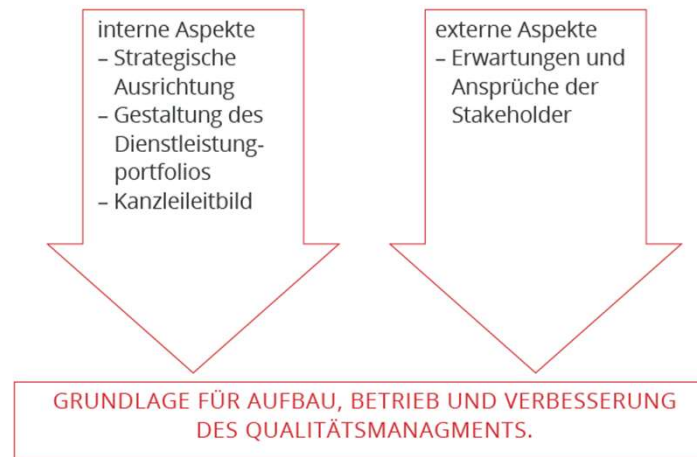


BILD 4:
Strategie: interne und
externe Aspekte

Arbeitsprozesse in der Kanzlei

Die Prozesse einer Steuerberatungskanzlei sind der Kern eines Qualitätsmanagementsystems.
Die Prozesse definieren, wie die Anforderungen in der Steuerberatungskanzlei umgesetzt werden.



BILD 9:
RESSOURCENUNTERTEILUNG

Risikomanagement in der Kanzlei

Im Qualitätsmanagementsystem geht es darum, sich Ungewissheiten bewusst zu machen, sie zu erkennen, und daraufhin die möglichen Auswirkungen, die sich aus den Ungewissheiten ergeben, zu analysieren, zu bewerten und eventuell entsprechend zu handeln.

RISIKO = EINTRITTSWAHRSCHEINLICHKEIT X SCHADENSAUSMASS

Beispiel für eine Risikobewertung: (üblicherweise Multiplikationen, z.B. Portfoliotechnik, FMEA-Methode (3-dimensional))

Eintrittswahrscheinlichkeit:	Schadensausmaß
1 = selten	1 = unbedeutend
2 = gelegentlich	2 = gering
3 = häufig	3 = erheblich
4 = regelmäßig	4 = katastrophal

Die Methoden zum Risikomanagement können im Wesentlichen auch auf das Identifizieren und Wahrnehmen von Chancen angewendet werden.

Kanzleispezifische Maßnahmen werden aufgrund der ermittelten Risikoeinstufung gesetzt.

RISIKO	EINTRITTS- WAHRSCHEINLICHKEIT	SCHADENS- AUSMASS	RISIKO- EINSTUFUNG
Bilanzierer fällt unerwartet für längere Zeit aus – wie kann die Quote erfüllt werden?	2	3	6
Falsche Einstufung von Mitarbeitern aufgrund falscher Angaben – wie vermeide ich Haftungsansprüche?	3	3	9
Serverausfall – wie kann ich die Leistungserstellung sichern?	1	4	4
...			

IT-Infrastruktur und Wartung

Von besonderer Bedeutung für eine Steuerberatungskanzlei ist darüber hinaus die gesamte IT-Infrastruktur:

Die Wertschöpfungsprozesse einer Steuerberatungskanzlei, also Buchhaltung, Lohnverrechnung, Steuererklärungen, etc., sind fast durchwegs über Software-Systeme gesteuert.

Der Austausch von Daten mit Klienten und Behörden erfolgt zunehmend elektronisch.

Die Sicherung und Archivierung von Daten wird zunehmend mittels digitalen Dokumentenmanagement-Systemen bewerkstelligt.

Personal

Die Kanzleileitung muss sicherstellen, dass die Rollen in der Steuerberatungskanzlei definiert, zugewiesen, bekannt gemacht und verstanden werden.

BEWUSSTSEINSBILDUNG
FÜR KLIENIENTIENTIERUNG

Klare Regeln zum Umgang mit Klientenaufträgen
Feedback der Klienten an die Mitarbeiter kommunizieren
Vorleben der Klientenorientierung durch die Kanzleileitung

BILD 10:
BEWUSSTSEINSBILDUNG
KUNDENORIENTIERUNG

Wissen

Spricht man von Wissen, so kann man unterscheiden zwischen:

personalem Wissen: dieses Wissen ist an bestimmte Personen gebunden

organisationalem Wissen: dieses Wissen ist nicht an eine bestimmte Person gebunden, sondern existiert auch dann noch in der Organisation, wenn die Person ausscheidet

Dienstleistungsmanagement

Um die Qualität der Kanzleiarbeit sicher zu stellen, müssen alle relevanten wertschöpfenden Prozesse nach den folgenden Kriterien geplant, gesteuert, umgesetzt und überprüft werden.

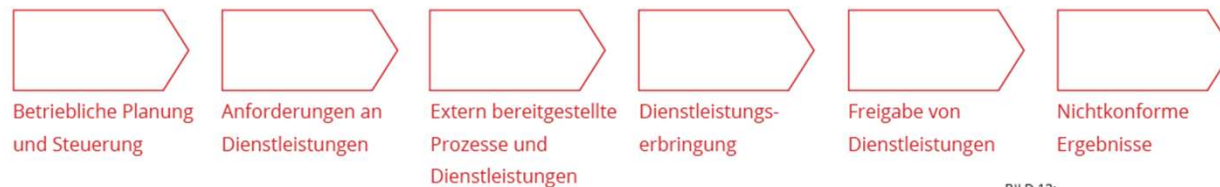


BILD 13:
PROZESS DES
DIENSTLEISTUNGSMANAGMENTS

Bewertung der Leistungen und des QMs

Die Bewertung der Leistung beschreibt die wesentlichen Faktoren die notwendig sind, um eine qualitative Leistungserstellung aufrecht zu erhalten.

Diese Faktoren müssen festgelegt, überwacht, gemessen und bewertet werden.



BILD 19
FORTLAUFENDE VERBESSERUNG

Wege zur QM-Zertifizierung?

1. Absolvierung der Online-Infoveranstaltung
2. Erwerb des Handbuchs zur Qualitätssicherungsrichtlinie (EUR 200,00 | EUR 350,00)
3. Absolvierung der 3 Online-Seminare
 - Qualitätsmanagement, strategische Ausrichtung, Risikomanagement
 - Arbeitsprozesse, IT-Infrastruktur, Personalmanagement, Wissensmanagement
 - Dienstleistungsmanagement, Bewertung der Leistungen

Wege zur QM-Zertifizierung?

4. Kanzleianalyse des Status Quo
5. Einführung der Qualitätssicherungsrichtlinie in der Kanzlei
 Selbsteinführung oder
 Unterstützung durch externen Berater
6. Auditierung durch das IÖS
7. Zertifizierung durch IÖS