

**TITEL: QUALITÄTSMANAGEMENT FÜR STEUERBERATUNGSKANZLEIEN**

## Wenn Kanzlei und Mandant sich freuen



**weromatrix** TÜV für Steuerberater auf dem Vormarsch

**Im Gespräch** Dipl.-Kffr. Kathrin Rameil (Kanzlei Rameil & Espinosa), „weromatrix: Für uns eine echte, wertschöpfende Strukturhilfe“

**Mit wero auf Kurs** Benchmark als Entscheidungsgrundlage für Ihre unternehmerischen Entscheidungen



„Qualitätsgesicherte  
Buchführung ist  
Grundlage für einen  
hochwertigen Jahres-  
abschluss. Das gilt für  
Unternehmer und  
Steuerberater und  
schafft zusätzlichen  
Freiraum für Beratung.“

Tanja Jeschke, Steuerberaterin und Geschäftsführerin  
der Kanzlei Jeschke & Schlebusch

**wero**matrix

Die Matrixzertifizierung  
für erfolgreiche Unternehmer

# Premiere



Reisen bildet. Ähnliches dürfen wir von der wero Unternehmensgruppe auch behaupten. In unterschiedlichste QM-Projekte und Beratungen eingebunden, führen unsere wero-Spezialisten und Coaches täglich und bundesweit Hunderte von Gesprächen mit Steuerberatungskanzleien. Im Laufe der Zeit konnten wir, so finden wir, ein gewisses Feingefühl für Situationen, Bedarfe und Herausforderungen unserer Mandanten entwickeln. Gleichzeitig vermehren wir unseren Schatz an wertvollem Fachwissen, das wir in unseren Kursen, Seminaren und Beratungen an Sie weitergeben. Darüber hinaus befähigt es uns innovative QM-Lösungen zu entwickeln und erfolgreich zu platzieren: So hat „weromatrix“, unsere eigene Matrixzertifizierung, innerhalb kürzester Zeit Einzug in weit mehr 150 Steuerkanzleien gefunden.

Eine unserer wichtigsten Aufgaben besteht darin unser Know How zu bündeln, unseren Mandanten und Partnern zugänglich zu machen und weiter zu entwickeln. In Verbindung mit Innovationstrieb, Wissensdrang und Leidenschaft

vereinen wir als zertifiziertes Beratungsunternehmen in unseren Leistungen alle wichtigen Essenzen, um Ihnen auch künftig fachlich kompetent, mit Spaß und selbstbewusst zur Seite stehen zu können.

Mit unserem Entschluss unser Fachwissen nun auch breiter in die Öffentlichkeit zu tragen, fiel der Startschuss für unser Kundenmagazin „weromagazin“, dessen Erstausgabe Sie in der Hand halten: Mit weromagazin möchten wir Sie künftig über Neuerungen am Markt und über Wissenswertes aus der Steuerberatungsbranche informieren.

Darüber hinaus - und das ist uns besonders wichtig - wollen wir im weromagazin auf Ihre praktischen Fragen stets praktische, sofort umsetzbare Antworten geben – ob mit rechtlichem, betriebswirtschaftlichem, prozessorientiertem oder marketingtechnischem Hintergrund.

Durch Ihre Anregungen wird weromagazin zu dem, das wir uns wünschen: Ein Format, auf Ihre individuellen Bedürfnisse zugeschnitten, mit spannenden Themen, die Sie berühren und die Sie und uns gemeinsam nach vorne bringen.

Wir wünschen Ihnen viel Spaß bei der Lektüre. Schreiben Sie uns.

Herzlichst,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Werner Roth'.

Werner Roth  
Geschäftsführer wero GmbH

## Impressum

### Schutzgebühr

Einzelheft: € 6,80,-  
Abonnement: € 40,80,- p.a.

Jahrgang 1

### Konzept

Amir Abdel Rahim  
arc7 - Agentur für Strategisches Marketing  
rahim@arc7.de, www.arc7.de

### Satz und Layout

Markus Schulz  
m.schulz@sz-berlin.com

### Redaktion

Denis Altmann (V.i.S.d.P.)  
Amir Abdel Rahim  
Christina Schütze  
Gerd Otterbach

Nachdruck, auch auszugsweise, nur mit schriftlicher Genehmigung der wero gmbH.

### Haftung

Für die fachliche Richtigkeit der Beiträge und deren urheberrechtliche Verwendbarkeit sind ausschließlich die Verfasser verantwortlich. Für die Inhalte der in Beiträgen u.U. angegebenen Verweise zu Websites Dritter ist stets der jeweilige Anbieter oder Betreiber der Seiten verantwortlich. Alle Ansprüche ausgeschlossen.

### Herausgeber

wero Unternehmensgruppe  
Sonnenbergweg 12  
D-94556 Neuschönau  
Tel: 08558 / 9749398  
Fax: 08558 / 973712

info@my-wero.de  
www.my-wero.de

# Wenn Kanzlei und Mandant sich freuen

## Mit der wero-Potenzialanalyse deutlich kosteneffizientere und mandantenfreundlichere Beratungsstrukturen in Kanzleien

Gerd Otterbach, Dipl.-Kfm., QM-Auditor, Geschäftsführer der wero Consulting GmbH & Co. KG

Die zunehmende Automatisierung und Technisierung der Lohn- und Finanzbuchhaltung hat mittlerweile Einzug in nahezu alle Steuerberatungskanzleien gehalten. Feststehende Begriffe wie elektronisches Bankbuchen oder digitales Belegbuchen sind in der heutigen Praxis nicht mehr wegzudenken. Die Folge: Standardisierte Arbeitsprozesse sowie eine wesentlich vereinfachte Kommunikation mit den Mandanten führen zu einem Aussterben der klassischen Geschäftsfelder des Steuerberaters - wie zum Beispiel der Lohn- und Finanzbuchhaltung - und zu stark verkürzten Bearbeitungszeiten. Das wiederum kann sich negativ auf die Mitarbeiter- und Ausbildungsstruktur in den Steuerberatungskanzleien auswirken. Die wero-Potenzialanalyse schafft wegbereitend in bereits über 150 Kanzleien konkrete Abhilfe.

Es sind eben auch die Anforderungen der Mandanten an eine moderne Steuerberatung, die sich im Zuge dieser Entwicklungen verändert haben. Vor allem junge und innovative Mandanten erwarten flexible, kostensensible und schnell agierende Steuerkanzleien, die Potenziale als auch Gefahren frühzeitig erkennen. Diese neuen Erwartungen ergeben gleichzeitig die Chance, wegbrechende Tätigkeiten mit neuen Aufgabengebieten zu kompensieren.

Die Herausforderung ist dabei allen Fachleuten seit Jahren bekannt: Sie besteht darin, sich zu-

mindest anteilig als Dienstleister neu zu definieren und das Arbeitsspektrum um betriebswirtschaftliche Beratungsleistungen zu erweitern. Doch wie kann das in den Arbeitsalltag integriert werden?

### Potenziale erkennen

Die Lösung bietet ein Qualitätsmanagement-Tool, das von der wero in über 150 Steuerkanzleien in die praktische Anwendung geführt wurde. Dieses einfach einzusetzende Formular dient der Potenzialanalyse und wird für jeden Mandanten individuell verwaltet. Hierbei werden folgende Prozessschritte innerhalb der Kanzlei systematisch durchgeführt:

### Vom Mandat ...

Die Kanzlei stellt auf dem Bogen pro Mandant fest, ob ein zusätzlicher Beratungsbedarf besteht oder bestehen könnte. Wird Potenzial erkannt, erfolgt eine Dokumentation mit anschließender Besprechung mit dem Mandanten. Der Bedarf wird geweckt. Vorteile und Nutzen müssen aufgezeigt werden. Abschließend trifft der Mandant eine Entscheidung für oder gegen einen Auftrag.

### ... über die Kanzlei ...

Die ausgefüllten Formulare werden zentral gesammelt. Dies geschieht in der Regel durch den von der Kanzlei benannten Qualitätsmanagementbeauftragten. Die Ergebnisse aus den

Analysen werden gesamtheitlich ausgewertet. Ziel ist dabei, kanzleiwert mehrfach nachgefragte und/oder angebotene Leistungspotenziale zu erkennen bzw. zu entwickeln. Daraus ergeben sich mitunter ein erweitertes Leistungsspektrum, Mitarbeiterschulungen oder gar Pilotprojekte.

Schließen sich mehrere Kanzleien zusammen, wie etwa in einer Matrixzertifizierung, kann eine weitere, erkenntnisreiche Sichtweise hinzugefügt werden:

### ... bis zum Markt.

Die Kanzleien melden die Ergebnisse aus den eigenen Analysen an die Zentrale der Matrixzertifizierung. Die Ergebnisse aus den Analysen aller Kanzleien werden wiederum gesamtheitlich ausgewertet. Anhand dieser Erkenntnisse erhalten die Kanzleien Unterstützung zu den am stärksten nachgefragten Themengebieten.

Speziell die matrixweite Analyse und Kommunikation der Ergebnisse führt zu einem enormen Mehrwert für die Kanzleien. Es kann nun da angesetzt werden, wo die Kanzleien vor neuen Herausforderungen und Fragen stehen und vor allem da, wo der Markt eine Reaktion fordert.

**Fortsetzung in der nächsten Ausgabe:  
„Potenzialanalyse in der Praxis“**

# TÜV für Steuerberater auf dem Vormarsch

## Die wero-Unternehmensgruppe als Begründer der Matrixzertifizierung für Steuerberater baut diese weiter aus

Der „TÜV für Unternehmen“ ist vielen bekannt – dass es einen TÜV auch für Steuerberater in Form von Zertifizierungen nach DIN EN ISO 9001: ff. gibt, weniger. Die wero-Unternehmensgruppe hat diese Dienstleistungen in Form von Matrixzertifizierungen in den letzten Jahren kontinuierlich ausgebaut, in beratender Funktion allein für über 150 Steuerberatungskanzleien seit 2007. Mit dem wero-eigenen Produkt „weromatrix“ betreut die wero aktuell über 50 Steuerberatungskanzleien vornehmlich in NRW in einer eigenen Gruppe. Die Unternehmen folgen dabei der wero-Philosophie: „Zukunft sichern bedeutet nicht nur „in“, sondern auch „an“ der Kanzlei zu arbeiten.“

In enger Zusammenarbeit mit dem bundesweit aufgestellten wero-Team durchlaufen die Kanzleien ihren spezifischen Zertifizierungsprozess. Die Zertifizierung selbst erfolgt durch eine akkreditierte Zertifizierungsgesellschaft, zum Beispiel durch die TÜV NORD CERT GmbH. Über begleitende hochkarätige Schulungen, Workshops und Matrix-Strategie-Tage für Inhaber und Mitarbeiter bleiben die Kanzleien nachhaltig auf Kurs.

Das wero-Team umfasst derzeit 20 über Deutschland verteilte, selbstständige, nach DIN EN ISO 9001: ff. zertifizierte Coaches. Mit umfangreichen Kenntnissen und Erfahrungen in diversen Branchen deckt die wero damit ein großes Leistungsspektrum ab. Neben der Spezialisierung in der Steuerberaterbranche gehören zum Beraternetzwerk Wirtschaftsprüfer, Rechts-

anwälte, Risiko-/QM-Manager, Diplom-Ingenieure, Fachkräfte für Arbeitssicherheit, Datenschutzbeauftragte und Projektmanager.

Durch diese vielfältigen Kooperationen und der Einbindung von Erfahrungen aus verschiedensten Tätigkeitsschwerpunkten können Synergien optimal genutzt werden. Einen Meilenstein stellt dabei der jährliche Erfahrungsaustausch dar. Hier finden Kanzleien und Coaches die Möglichkeit, sich mit den Erwartungshaltungen der Mandanten und Kunden zu befassen, die auf eine langfristige, partnerschaftliche Zusammenarbeit ausgerichtet sind. Nach dem Motto „keine Steuerberatung von der Stange“ können die durch wero betreuten Kanzleien ihren Mandanten, Handwerkern und Dienstleistern die bestmögliche Beratung anbieten.

### Betreuung durch wero

Zu den wero-Betreuungsleistungen für Steuerberatungskanzleien, Handwerker und Dienstleister gehören u.a. Zertifizierungsvorbereitungen für unterschiedlichste Managementsysteme wie Handbucherstellung, Durchführung von Ausbildung und Schulungen für die nach der Norm geforderten Qualitätsmanagementbeauftragten (QMB), Beratung und Begleitung bei der Hinführung zur Zertifizierungsreife, Planung und Durchführung jährlicher interner Audits gem. Normforderungen und, sofern gewünscht, Begleitung der externen Audits (Stichproben) durch den/die Zertifizierer.

### Spezial-Leistungen wie

- Effizienz-Checks Finanz- und Lohnbuchhaltung
- Wertebasierte Unternehmensführung
- Leistungsabhängige Vergütungskonzepte
- Ganzheitliches und systematisches Controlling
- Interne und externe Kommunikation
- Erstellung eines Dienstleistungskatalogs
- Digitale Dokumentenablage (papierloses Büro z.B. mit DMS)
- Rating-Systeme, Planungsrechnung und Kostenrechnung
- Effizientes Mahnwesen / Zahlungsverkehr / Rechnungsschreibung
- Betreuungsleistungen zu den Themen Arbeitsschutz und Datenschutz runden das Angebot ab.

Die freiwillige Qualitätskontrolle der wero-Steuerberater-Matrix schafft damit eine Plattform zertifizierter Kooperationspartner. Eine Übersicht der zertifizierten Kanzleien und Coaches sowie weitere Informationen über wero sind zu finden unter [www.my-wero.de](http://www.my-wero.de).

# „weromatrix: Für uns eine echte, wertschöpfende Strukturhilfe“

**weromagazin traf Dipl.-Kffr. Kathrin Rameil, Steuerberaterin und Fachberaterin für Controlling und Finanzwirtschaft in der Kanzlei Rameil & Espinosa in Attendorn, und sprach mit ihr über ihre Erfahrungen mit der wero-Matrixzertifizierung für Steuerkanzleien.**

Frau Rameil, Sie nehmen seit dem Jahre 2008 mit Ihrer Kanzlei Rameil & Espinosa an der Matrixzertifizierung von wero, der weromatrix, teil. Wie hat sich die Teilnahme an diesem Projekt insgesamt für Sie entwickelt und wie bewerten Sie rückblickend den Erfolg für Ihre Kanzlei ganz persönlich? Aber der Reihe nach:

**Wussten Sie vor der Matrixzertifizierung in Ihrem Unternehmen überhaupt, dass sich auch Steuerberater zertifizieren lassen können?**

Ja, das Thema wurde in der Fachliteratur detailliert beschrieben. Auch unser Systemanbieter hat in seinen Veröffentlichungen auf die Möglichkeit hingewiesen, ein Qualitätsmanagementsystem zu implementieren. Allerdings kannte ich die Möglichkeit einer Matrixzertifizierung vorher noch nicht.

Wir haben für uns schnell erkannt, dass die Einführung eines Qualitätsmanagementsystems mit anschließender Zertifizierung einen Nutzen und Vorteile bringt. Uns anderweitig vorgestellte Systeme waren nahezu nicht zu durchschauen. Wir wussten nicht, was wir davon umsetzen müssen oder was angewendet werden kann, damit wir die Zertifizierungsreife erlangen. Auch hatten wir den Eindruck, dass diese Systeme



von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern nicht akzeptiert werden könnten und wir einen großen Verwaltungsapparat erzeugen. Daher war eins sicher: Wir benötigen externe Unterstützung.

**Was war Ihr spontaner Gedanke zur Zertifizierungsmöglichkeit Ihrer Branche?**

Über die Zertifizierung sahen wir ganz konkret die Möglichkeit, die eigene Qualität seiner Ar-

beiten nicht nur zu steigern, sondern die Qualität auch gegenüber den Mandanten und Banken nach außen darzustellen. Viele der von uns betreuten Industrie- und Handwerksbetriebe sind schon zertifiziert. Dies schafft eine zusätzliche Verbindung und stärkt das Vertrauen.

**Was war für Sie der ausschlaggebende Punkt weromatrix in Ihrem Hause durchführen zu lassen?**

wero hat uns ein System vorgestellt, bei dem wir in der Lage sind, gemeinsam mit Fachleuten ein überschaubares und gut strukturiertes Qualitätsmanagementsystem aufzubauen. Die ISO-Norm war für uns Steuerberater eine große Unbekannte.

Durch das zielgerichtete Konzept hatten wir einen schnellen Überblick über die Prozesse und die Norm. Ein weiterer ausschlaggebender Punkt war, dass die wero nicht nur QM-Auditoren als Coaches hat, sondern eben auch Fachleute aus der Steuerberatung, mit denen wir immer auf Augenhöhe sprechen konnten und können. Es ist immer hilfreich, wenn die Coaches aus der Praxis sind. Da entsteht kein theoretisches Konzept, sondern ein Werk, das wir in der Praxis wirklich gebrauchen können und über welches wir einen klaren Nutzen erhalten.

**Gab es Hürden, die Sie im Zuge von weromatrix zu meistern hatten?**

Wir haben einige unserer Arbeitsweisen umgestellt. Das erforderte manchmal auch Kraft. Aber es ist wie mit vielen Dingen im Leben. Wenn man es erst einmal hat, will man es nicht mehr missen. Zusätzliche Hinweise und Werkzeuge haben uns auch haftungsrechtlich etwas gebracht. So haben wir unser Vertragswesen mit den Mandanten ausgebaut. Auch das war zunächst ein gewisser Gewöhnungsprozess. Jetzt sind die Dinge in Fleisch und Blut übergegangen und zum Teil Selbstverständlichkeit geworden.

**Wie würden Sie Ihren Kollegen und Kolleginnen weromatrix beschreiben?**

Die wero-Matrixzertifizierung ist eine echte Strukturhilfe, die in jeden Prozess der Kanzlei hineinreicht, insbesondere in die wertschöpf-

fenden und mandantenbezogenen Prozesse. Durch die Teilnahme an der Matrixzertifizierung bin ich als Kanzlei angehalten, die einzelnen Bereiche meiner Praxis auf den Prüfstand zu stellen. Dabei habe ich gelernt, meine und unsere tägliche Arbeitsweisen immer wieder und systematisch kritisch zu hinterfragen.

Ein außenstehender Fachmann schaut zusätzlich jährlich von außen auf unsere Arbeitsweisen und das wiederum durch eine andere Brille. Er macht auf Dinge aufmerksam, die man selbst nicht (mehr) sieht.

**Rückblickend: Was hat Ihnen weromatrix gebracht? Was hat sich in Ihrem Unternehmen seit der Matrixzertifizierung getan?**

Wir haben die für uns in erster Linie wichtigen Leistungsprozesse definiert und schließlich optimiert. Über alle wichtigen Abläufe in der Kanzlei haben wir gelernt, entscheidende Sachverhalte zu dokumentieren und aus dem Kopf aufs Papier zu bringen. Das ist wichtig für alle Mitarbeiter, insbesondere auch für neue. Wir haben somit eine praktische Orientierungshilfe erhalten, indem wir nützliche Standardisierungen auf den Weg gebracht haben.

Des Weiteren haben wir durch intensivere Nutzung unserer EDV (elektronisches Fristenkontrollbuch, Einführung eines datenbankbasierten Kanzlei-Controllings) unsere Prozesse weiter verschlankt und effektiver gestaltet. Das Ganze wurde nicht zu einer Momentaufnahme, sondern die Zertifizierung gemeinsam mit wero wird uns weiter begleiten. Das ist auch gut so, denn nur so gelingt die Schaffung eines nach-

haltigen Systems. Dieses verändert sich zwar nicht so extrem wie das Steuerrecht. Dennoch bleibt es vom Grundsatz her gleich: Wir müssen uns organisatorisch anpassen, um auch auf Veränderungen des Marktes zu reagieren.

**Was finden Sie gut an weromatrix, was könnte verbessert werden?**

Gut: Wenn Neues hinzukommt, kann man aus der Gruppe profitieren - wero und die anderen Kollegen haben sich schon Gedanken über viele Themenbereiche gemacht. Wir können auf Erfahrungswerte zurückgreifen.

Manche Positionen sind formal ausgestaltet, allerdings sind dafür oftmals externe Vorschriften und unsere deutsche Landschaft verantwortlich. Vielleicht gelingt es zukünftig noch mehr, manche Prozesse und Hilfsmittel noch weiter herunter zu brechen und an kleine Kanzleien anzupassen.

**Würden Sie weromatrix weiterempfehlen?**

Nein, ich möchte nicht, dass die Kollegen auch so gut werden (lacht). Natürlich würde ich die wero Matrixzertifizierung weiterempfehlen. Eine Einzelzertifizierung ist einfach zu teuer. Das Handbuch muss von Grund auf entwickelt werden. Die externen Prüfungskosten stehen nicht im Verhältnis. Hier greift man schon auf vorhandenes, zielgerichtetes Know How zurück. Die Kanzlei hat Aufwand mit Augenmaß. Der Nutzen tritt in den Vordergrund.

**Frau Rameil, wir danken Ihnen für das Gespräch.**

# wero: Zukunft sichern

Die wero-Gruppe ist in ihrer heutigen Form aus der 2005 von Werner Roth und Siegfried Weinberger gegründeten Weinberger & Roth Coaching & Managementsysteme GmbH hervorgegangen. Die komplette Abwicklung aller operativen Beratungs- und Coachingleistungen steuert die im Jahr 2010 gegründete wero Consulting GmbH & Co. KG.

Der wero gehören derzeit 20 über Deutschland verteilte, selbstständige Unternehmensberater mit umfangreichen Kenntnissen und Erfahrungen in diversen Branchen - speziell auch der Steuerberatungsbranche - an. Über die Hälfte der wero-Berater sind zugleich auch Gesellschafter der wero Consulting GmbH & Co. KG.

## Auf Kurs mit wero

Seminare, Workshops und Videokurse für Steuerberater

**„Benchmark als Entscheidungsgrundlage für Ihre unternehmerischen Entscheidungen“**

Unternehmer-Workshop für bis zu 12 Teilnehmer, inkl. Arbeitsmaterial, Snacks, Getränke und Mittagessen

**Beschreibung:**

Durch eine ausführliche Analyse der wichtigsten Kennzahlen geben wir Ihnen in regelmäßigen Workshops konkrete Handlungsempfehlungen für Ihre Kanzlei. So optimieren Sie die Kanzleiprozesse und erhöhen die Wertschöpfung. Finden Sie die Lücke zur Best-Practise-Kanzlei, erkennen Sie Trends für neue Beratungsprodukte und decken Sie Potentiale zur Qualitätssteigerung auf. Wir begleiten Sie über die Fortbildung hinaus bei der praktischen Umsetzung und helfen Ihnen Stärken und Schwächen Ihrer Kanzlei zu identifizieren.

**Teilnehmer:**

Steuerberater, Kanzleileitung, Mitarbeiter

**Termin:**

Dienstag, 25.2.2014, 10-18 Uhr

**Ort:**

FreischützBetriebs GmbH & Co KG  
Hörder Straße 131, D - 58239 Schwerte

**Teilnehmergebühr:**

€ 890,- zzgl. USt.

**Frühbucherrabatt**

25% Frühbucherrabatt bei Anmeldung bis zum 17.12.2013

**Information und Anmeldung:**

info@my-wero.de, www.my-wero.de

# Smartes Business



funktioniert für mich nur  
mit smarten Partnern.

Einer der wichtigsten  
ist mein Steuerberater.

wero unterstützt Steuerkanzleien  
mit smarten QM-Systemen.

**wero**  
Zukunft sichern.