

Schutzgebühr € 6,80

wero magazin 01 2014

Das Fachmagazin für Qualitätsmanagement

THEMA: ARBEITSSICHERHEIT

Die Steuerkanzlei: Rechtssicheres Terrain?

Arbeitsicherheit Die Steuerkanzlei: Rechtssicheres Terrain?

Qualitätsmanagement Wenn Kanzlei und Mandant sich freuen (Fortsetzung)

Auf Kurs mit wero Der Weg zur Best Practice-Kanzlei

Qualitätssicherung in der Kanzlei „Wir haben da so einen Ordner...“

Qualitätssicherung für Unternehmen weromatrix®

NAVIGATION TO SUCCESS

RISK MANAGER:

IHR 360°-RADAR

Nur wer Gefahren kommen sieht und weiß, wie er im Zweifelsfall reagieren muss, nur wer sich flexibel auf Veränderungen einstellen kann, erreicht den sicheren Hafen!



- ▣ Identifikation der Risiken
- ▣ Ampelgrafik zur Einschätzung der Eintrittswahrscheinlichkeit und Auswirkung
- ▣ Rechtevergabe
- ▣ Schulungen von Mitarbeitern und Abteilungen

RISK MANAGER lässt sich auf individuelle Bedürfnisse durch Einstellung der Kriterienparameter anpassen. Zudem bietet er die Darstellung des Bewertungsverlaufs, so dass Entwicklungen auf einen Blick erkennbar sind.



RISK MANAGER wurde mit dem Zertifikat „BEST OF 2013“ des INNOVATIONSPREIS-IT der „Initiative Mittelstand“ ausgezeichnet.

Fordern Sie noch heute Ihre kostenfreie Testversion an.

Zukunft sichern



Unser Leitmotiv suchen wir Tag für Tag zusammen mit unseren Mandanten umzusetzen. Unsere Coaches leisten bundesweit ihren Beitrag, die Zukunft von Kanzleien respektive die Existenzen von InhaberInnen und Teams nachhaltig und langfristig zu sichern. Wir können da gut mitreden, meinen wir, nicht nur aus unserer Beratungserfahrung heraus, sondern auch deshalb, weil wir unserer Mission auch selbst täglich folgen. Gelebte Philosophie, bodenständiges Unternehmerdenken im Grunde, existenzsichernde Philosophie, reduziert auf zwei Worte.

Neben der Betreuung bei Ihnen vor Ort soll auch unser weromagazin auf Ihrem Erfolgsweg

ein fachlich kompetenter, effektiver und leiser Wegbegleiter sein:

Als Unternehmer denken wir täglich viel über Verantwortung nach und kommen dieser auch in dem Rahmen nach, wie er uns rechtlich bewusst ist. Dass auch KanzleiihaberInnen strenge arbeitsrechtliche Regeln und Vorschriften mit strafrechtlicher Relevanz zu befolgen haben, ist vielen, branchenübergreifend übrigens, überhaupt nicht klar und sorgt immer wieder für Überraschungen, manchmal dann auch mit bösem Ausgang. Wie brisant das Thema ist und welche sichernden Maßnahmen Sie für Ihre Kanzlei treffen können, lesen Sie in unserem Beitrag ab Seite 4.

Vorsprung durch Know How: Begeben Sie sich mit uns auf eine wertschöpfende Wissensreise. In unseren Workshops rund um das Qualitätsmanagement für KanzleiihaberInnen und deren Teams vermitteln wir Ihnen wertvolles, sofort umsetzbares Expertenwissen. Wir entwickeln unser Programm zu relevanten Themen kontinuierlich weiter, damit Sie als Profi stets auf dem Laufenden bleiben. Wir freuen uns auf Ihr persönliches Teilnehmer-Feedback zu unserem hochkarätigen Lehrangebot. Einen Überblick über die Termine bis August erhalten Sie ab Seite 8. Tipp: Achten Sie auf unsere Frühbucherangebote.

Wer kennt das nicht? Grübelnde und kopfkratzen- de Mutmaßungen des Teams zu Diesem

und Jenem. Präzise Kenntnis darüber, was zum Beispiel in einem Beschwerdefall konkret zu tun ist? Fehlanzeige. In ihrem Beitrag „Wir haben da so einen Ordner...“ beschreibt Tanja Jeschke anschaulich Wege zum effizienten Fehlermanagement in Kanzleien. Kommt Ihnen manches Szenario bekannt vor? Finden Sie es heraus ab Seite 12.

Positive Herausstellung am Markt, Steigerung des Unternehmenswertes, höhere Akzeptanz bei Bestands- und bei potenziellen Neumandanten: Die Zertifizierung Ihrer Kanzlei ist ein wichtiger Schlüssel. Was aber ist eine Matrixzertifizierung und wie kommt die weromatrix® kostenmindernd ins Spiel? Lesen Sie hierzu unsere Beiträge ab Seite 13. Denken Sie anschließend in Ruhe einmal über den Status Ihres Qualitätsmanagements und die strategische Positionierung Ihrer Kanzlei nach. Zu welchem Ergebnis kommen Sie?

Wir wünschen Ihnen viel Spaß bei der Lektüre.

Herzlichst,

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

Werner Roth
Geschäftsführer wero GmbH

Die Steuerkanzlei: Rechtssicheres Terrain?

Externe Fachkraft für Arbeitssicherheit führt Inhaber in die Rechtssicherheit

Werner Roth, Geschäftsführer der wero GmbH

Steuerkanzleien beziehungsweise KanzleihinhaberInnen sind gemäß Arbeitsschutzgesetz verpflichtet, ihre Unternehmerpflichten in Bezug auf die Arbeitssicherheit zu erfüllen. Diese gesetzliche Bestimmung trifft zu, sobald die Kanzlei auch nur einen Mitarbeiter beschäftigt. Die Unternehmerpflichten werden jedoch aufgrund wegfallender Prüfungen durch die Berufsgenossenschaft weitestgehend vernachlässigt. Dennoch haftet die Kanzleileitung vollumfänglich bei Unfällen und Schäden an Mitarbeitern - persönlich und ohne Haftungsbeschränkung. Die Kanzleileitung ist sich dieses Risikos meist nicht bewusst.

Die Erfahrung zeigt, dass in mindestens 85% der Steuerkanzleien keine rechtssichere Arbeitssicherheitsbetreuung (inkl. Bildschirmarbeitsplatzanalysen und prüfpflichtiger Einrichtungen) installiert ist. Das bedeutet, dass ca. 50.000 Kanzleien die gesetzlichen Unternehmerpflichten in Bezug auf die gesetzlichen Vorschriften der Arbeitssicherheit nicht geregelt haben.

Unternehmerische Verantwortung bei der Arbeitssicherheit

Bei dem Thema Arbeitssicherheit ist es die Pflicht der Geschäftsführung, die Regeln und Vorschriften nach Arbeitssicherheits- und Arbeitsschutzgesetz umzusetzen. Jedoch ist es nicht ihre alleinige Verantwortung, wie folgendes Szenario belegt:

Bei einem Arbeitsunfall, zum Beispiel bei einem Stromunfall, wird ein Mitarbeiter lebensbedrohlich verletzt. Der Arbeitgeber hat die Pflicht, bereits im Voraus alles Mögliche zu unternehmen, um Unfälle zu verhindern. In diesem Fall würde demnach geprüft werden, wie die Arbeitssicherheit im Unternehmen zum Zeitpunkt des Ereignisses organisiert war bzw. ist.

Folgende Fragen müssen dabei beantwortet werden:

- Gibt es eine auf die Arbeitssicherheit spezialisierte Fachkraft?
- Ist ein Betriebsarzt bestellt?
- Wurde eine Gefährdungsbeurteilung erstellt und wurden deren Maßnahmen umgesetzt?

In unserem Beispiel stellt sich hieraus die Frage: Hat der Unternehmer die Prüfung der elektrischen Anlagen nach BGV A3 bzw. ortveränderlichen Anlagen durchgeführt und defekte Geräte sofort aus dem Verkehr gezogen?

Dies sind nur einige Bedingungen, die Arbeitgeber im Voraus erfüllt haben müssen.

Mit der Erstversorgung des verletzten Mitarbeiters ist der Vorfall bei Weitem noch nicht abgeschlossen. Der Arbeitgeber müsste sich in einem Strafverfahren wegen fahrlässiger Körperverletzung (eventuell mit Todesfolge) gegenüber

Polizei und Staatsanwaltschaft verteidigen, die zudem die Berufsgenossenschaft informiert.

Im Verfahren gegen den Arbeitgeber wird dann geprüft, ob er seinen unternehmerischen Pflichten nachgekommen ist. Im Urteil kann es zu empfindlichen Geld- oder Haftstrafen kommen. Die berufsgenossenschaftlichen Prüfungen im Unternehmen sind zwar teilweise lästig und teuer, jedoch auch notwendig. Die einzige Möglichkeit, von Unannehmlichkeiten dieser Art verschont zu werden, besteht aus einem sinnvollen Vorausdenken und daraus resultierendem Vorplanen. Letztendlich gilt es, die Gesundheit der Mitarbeiter zu schützen: Sie ist das höchste Gut des Menschen und absolut elementar, um die Leistungsfähigkeit der Arbeitnehmer und des Unternehmens aufrecht zu erhalten.

Externe Fachkraft für Arbeitssicherheit

Was viele Unternehmer bzw. Verantwortliche nicht wissen oder unterschätzen: Die Verletzung der Bestimmungen des Arbeitsschutzgesetzes ist kein Kavaliersdelikt, sondern hat strafrechtliche Relevanz. Einmal erkannt, fordern Kanzleien, zumeist aus wirtschaftlichen Gründen, externe Unterstützung bei der Umsetzung der Anforderungen aus dem Arbeitssicherheitsgesetz an. Auf diesem Wege erhalten Kanzleihinhaber klare, prozess- und rechtssichere Abläufe und fördern die Wertsteigerung ihres Unternehmens. Vor allem aber stärken sie ihre rechtliche Situation und reduzieren das Haftungsrisiko.

Zur Erlangung der Rechtssicherheit stehen der Kanzleileitung folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

1. Die Kanzleileitung bildet eine Fachkraft für Arbeitssicherheit aus, was i.d.R. aus wirtschaftlichen Gründen nicht zu empfehlen ist.
2. Die Berufsgenossenschaften bieten KMU das sogenannte Unternehmermodell an. Das heißt, die Kanzleileitung nimmt an Schulungen der BG teil und setzt die Maßnahmen in der Kanzlei selbst um - was erfahrungsgemäß selten geschieht.
3. Die Kanzlei beauftragt eine externe Fachkraft für Arbeitssicherheit und hat dadurch die Unternehmerpflichten gewahrt. Diese Variante ist unter allen Möglichkeiten erfahrungsgemäß die effektivste und wirtschaftlichste.

Arbeitsweise

Die externe Fachkraft klärt die Kanzleileitung und die Mitarbeiter über die Bestimmungen des Arbeitsschutzgesetzes auf und erstellt eine Analyse der Schwachstellen. Sie organisiert auf Basis des Arbeitssicherheitsgesetzes die Vorgehensweisen und Maßnahmen, die die Arbeitssicherheit mit sich bringen. Sie stimmt - zusammen mit der Kanzleileitung - die Arbeitsprozesse auf die Mitarbeiter ab und minimiert und/oder beseitigt die Gefahren. Es erfolgt eine schlanke und übersichtliche Dokumentation der Schwachstellen in Form der gesetzlich geforderten Gefährdungsbeurteilung. Die Fachkraft für Arbeitssicherheit stellt alle erforderlichen Dokumente dem Unternehmen als Muster zur Verfügung. Schließlich wird das gesamte Team für die gesundheitsfördernden und -erhaltenden Abläufe im Unternehmen sensibilisiert und mit Verweis auf die rechtliche Relevanz zur unbedingten Einhaltung angehalten. Die externe Fachkraft steuert gemäß der gesetzlich geforderten Wirksamkeitskontrolle die jährliche Überwachung möglicher Abweichungen

und deren Korrektur.

Vorteile der externen Betreuung

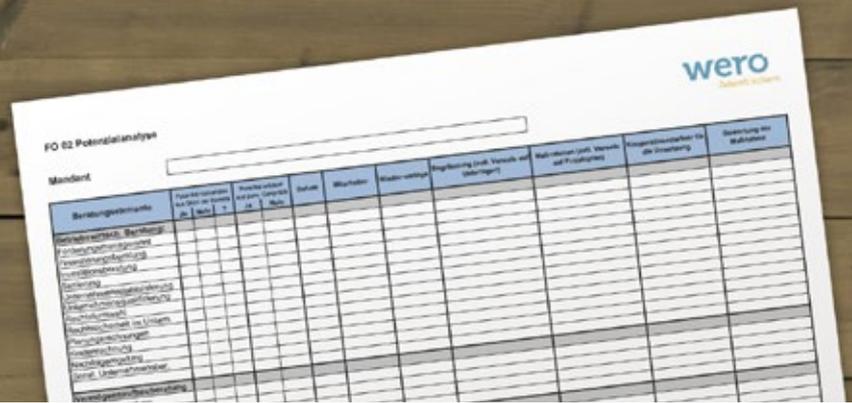
Die externe Fachkraft für Arbeitssicherheit leistet wirtschaftlich sinnvolle und zielgerichtete Unterstützung in allen Fragen der Arbeitssicherheit. Unter anderem mit dem optimalen Einsatz von Checklisten und Formularen fördert sie die Rechts- und Prozesssicherheit der Kanzleiführung und trägt maßgeblich zur Imagesteigerung des Unternehmens bei. Im Rahmen der kompetenten Bewertung der Unternehmensorganisation fördert sie gezielt die Steigerung der Wertschöpfung im Unternehmen und dessen Wert selbst.

Leistungsbeschreibung

1. Sicherheitstechnische Betreuung durch Fachkräfte für Arbeitssicherheit gemäß § 5 u. 6 ASiG
 - Regelmäßige Betriebsbegehungen sowie Maßnahmen zur Schwachstellenbehebung
 - Erstellung von Maßnahmeplänen zur Umsetzung von Vorschriften
 - Feststellung von Mängeln und Maßnahmen zur Mängelbeseitigung
 - Unterstützung bei der sicherheitstechnischen Unterweisung Ihrer Mitarbeiter, insbesondere gemäß Anforderungen der Bildschirmarbeitsplatzverordnung
 - Planung von Arbeitsschutzmaßnahmen
 - Beratung bei der Gestaltung, Auswahl und dem Einsatz von Arbeitsmitteln
 - Erstellung von Betriebsanweisungen
2. Erstellung und Dokumentation von Gefährdungsbeurteilungen nach ArbSchG und GefStoffVO

- Auswahl zu beurteilender Arbeitsbereiche, Arbeitsplätze oder Tätigkeiten
 - Durchführen von Arbeitsplatzanalysen
 - Beurteilungen von Arbeitsabläufen und Verfahren
 - Beurteilung von Gefährdungen und Belastungen
 - Ermittlung erforderlicher Maßnahmen des Arbeitsschutzes
 - Dokumentation der Gefährdungsbeurteilungen
3. Erstellung von Gefahrstoffkataster und zugehöriger Betriebsanweisungen
 - Aufnahme aller sich im Unternehmen befindlicher Gefahrstoffe
 - Sichtung der Sicherheitsdatenblätter
 - Erstellen der erforderlichen Betriebsanweisungen
 4. Prüfung nicht ortsfester elektrischer Betriebsmittel nach BGV A3
 - Durchgeführt wird eine Prüfung an ortsveränderlichen elektrischen Betriebsmitteln mit dem Ergebnis: in Ordnung oder nicht in Ordnung.

Weitere Informationen zu Regeln, Vorschriften und Maßnahmen zur Arbeitssicherheit sowie zu Möglichkeiten der externen Betreuung erteilt das Team der wero gern auf Anfrage.



Wenn Kanzlei und Mandant sich freuen

(Fortsetzung)

Deutlich kosteneffizientere und mandantenfreundlichere Beratungsstrukturen in Kanzleien mithilfe der wero-Potenzialanalyse

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

In der Ausgabe des wero-Magazins 1|2013 berichteten wir, dass der Berufsstand der Steuerberater einem umfangreichen Wandel unterliegt: Die Ermittlung steuerrelevanter Daten gehört mehr und mehr der Vergangenheit an, da diese in der Regel nun bereits in elektronischer Form vorhanden sind.

Die Aufgabe der Kanzlei ist es daher immer häufiger, die Daten zu verwerten – dies gilt insbesondere für individuelle betriebswirtschaftliche Beratung. Die Bearbeitungszeiten innerhalb der Kanzlei verschieben sich somit in den jeweiligen Aufgabenbereichen.

Doch wie soll dieser Beratungsbedarf ermittelt und ausgewertet werden?

Die Lösung ist denkbar einfach: Mithilfe eines

von wero entwickelten Verfahrens, das in bereits mehr als 150 Kanzleien erfolgreich zum Einsatz gekommen ist:

Die Umsetzung im Einzelnen

Vordergründig gilt es, die betriebswirtschaftlichen Beratungselemente festzulegen und anschließend in das Formular aufzunehmen. Dabei jedoch können sich bereits erste Hürden auftun. Mögliche aufkommende Fragen lauten hierbei:

- Welche und wie viele Elemente soll ich aufnehmen?
- Was können wir uns als Kanzlei derzeit überhaupt leisten?
- Wo wollen wir eigentlich genau hin?

- Wer kann zum jetzigen Zeitpunkt was leisten?
 - Stehen die Ressourcen überhaupt zur Verfügung?
 - Gibt es hier überhaupt einen Markt?
 - Wie überzeugen wir den Mandanten vom Vorteil und vom Nutzen des Produktes?
- Diese Fragestellungen sind innerhalb der Kanzleileitung und mit leitenden Angestellten zu erörtern.
- Für die folgende Anwendung ist es wichtig, die Mitarbeiter aktiv in den Prozess mit einzubinden und entsprechend im Vorfeld zu schulen. Dazu bietet sich eine zweigleisige Vorgehensweise an:
- Die Potenzialanalyse wird im Vorfeld einma-

lig für die Mandanten vorgenommen. Dazu wird für jeden Mandanten der Ist-Zustand erfasst und dokumentiert. Werden hier schon Potenziale erkannt, kann sofort ein Gespräch mit dem Mandanten geführt werden.

- Im Anschluss wird der ausgefüllte Bogen in einer zentralen Mandantenakte in Papierform oder ins DMS in elektronischer Form abgelegt. Zeigen sich unterjährig Potenziale für den Mandanten, so ist der jeweils prozessverantwortliche Mitarbeiter dafür zuständig, dieses Potenzial auf dem Bogen zu dokumentieren.

Im Rahmen der Vorbereitung auf das Jahresabschlussgespräch wird dann auf die Aufzeichnungen zurückgegriffen, um die unterjährig festgestellten Potenziale (erneut) beim Mandanten anzusprechen. Dabei gilt es, Überzeugungsarbeit zu leisten und den Mandanten von Sinn und Notwendigkeit der zusätzlichen Beratung zu überzeugen.

Nach der Durchführung des Jahresabschlussgesprächs werden Folgeprozesse eingeleitet, sowie im Falle von Ablehnung eine Gegenzeichnung des Analysebogens durchgeführt (zum Beispiel, wenn der Mandant explizit eine Sanie-berungsbewertung für überflüssig hält).

Abschließend wird die Aufzeichnung an den Qualitätsmanagementbeauftragten weitergegeben und dient als Input für eine kanzleiweite, gesamtheitliche Auswertung.

So also wird dieses Werkzeug zu einer „runden Sache“.

Die einzige Aufgabe nun: loszulegen und das Tool um- und einzusetzen.

Chancen und Risiken

Welches Risiko ist mit der Potenzialanalyse verbunden?

Nahezu keines, denn der zeitliche Aufwand ist überschaubar. Die sich aus ihr ergebenden

Chancen sind jedoch enorm. Denn sie bietet Gelegenheit, den anfangs beschriebenen Herausforderungen mit überschaubarem Aufwand entgegenzutreten. Dies haben die Ergebnisse der Auswertungen aus der Matrixzertifizierung gezeigt.

Dabei wurden auch die Skeptiker überzeugt, die zwar ursprünglich Bedenken anmeldeten, wie zum Beispiel:

- „Bei meinen Mandanten ist das gesamte Potenzial ausgeschöpft!“
- „Das kann der Mandant doch gar nicht bezahlen“
- „Das will der Mandant doch gar nicht bezahlen“
- „Meine Mandatsstruktur gibt das nicht her“

In nahezu allen Fällen konnten die mit der Potenzialanalyse verfolgten Ziele erreicht werden. In den Ausnahmefällen mangelte es an einer konsequenten Umsetzung. Ursache des Erfolges war letztlich, dass sich die Kanzlei mit sich selbst, dem eigenen Portfolio und insbesondere den Erwartungshaltungen der Mandanten auseinandergesetzt hat.

Schlüssel hierfür ist wiederum, sich selbst als Lieferant einer Leistung zurückzunehmen, die eigenen Produkte aus Sicht des Marktes zu betrachten und sich Gedanken darüber zu machen, wie dem Mandanten Nutzen und Vorteil der eigenen Produkte näher gebracht werden können.

Auf diesen Gedanken und Erkenntnissen aufbauend, bietet es sich an, gemeinsam mit dem wero-Coach die Überlegungen in einem Dienstleistungskatalog zu formulieren. Somit werden die zentral erarbeiteten Informationen unmittelbar gegenüber den Mitarbeitern und (potenziellen) Mandanten kommuniziert – eine runde Sache eben!

Impressum

Schutzgebühr

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

Ausgabe 1|2014

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

Artikel verpasst?

Sie möchten den ersten Teil des Fachbeitrages nachlesen?

Laden Sie diesen samt Erstausgabe unseres weroMagazins einfach auf unserer Website www.my-wero.de kostenfrei runter.



Auf Kurs mit wero

Der Weg zur Best Practice-Kanzlei

Rückblick auf wero-Workshop „Benchmarking für Steuerberater“

Am 13. März 2014 führte die wero-Unternehmensgruppe erfolgreich ihren Workshop „Benchmarking für Steuerberater“ durch. Zum Auftakt der Veranstaltungsreihe zu diesem immer aktuellen Thema wurden teilnehmende Steuerberater der „weromatrix“-Matrixzertifizierung in das Kaminzimmer des „Freischütz“ in Schwerte eingeladen. Die Teilnehmerzahl wurde limitiert, um einen effektiven und lebendigen Austausch zu gewährleisten.

In Vorbereitung auf den Workshop hatten die Teilnehmer zuvor wichtige Kennzahlen ihrer Steuerberatungspraxis vertraulich gemeldet. Folgende Wertansätze dienten der gezielten und bedarfsorientierten Vorbereitung:

- Umsatzrentabilität (unter Einrechnung eines kalkulatorischen Unternehmerlohns)
- relative Verteilung der Umsätze über die Auftragsarten der Kanzlei
- Mitarbeiter-Stundenverrechnungssatz zu

Vollkosten über die Kanzlei

- absolute Deckungsbeiträge über die Auftragsarten
- durchschnittlicher Umsatz pro Mitarbeiter

Die ansprechende Workshop-Atmosphäre lud zum angenehmen und effektiven Arbeiten ein. Unter der Moderation von Geschäftsführer Dipl.-Kfm. Gerd Otterbach wurden die Workshopziele vorgestellt und besprochen:

- Gemeinsames Erarbeiten konkreter Handlungsempfehlungen anhand der Ergebnisse der Kennzahlenanalyse
- Entwicklung von Strategien zur Verbesserung der einzelnen Wertansätze und somit für den Erfolg der Kanzlei
- Optimierung der Prozessleistungen und der Wertschöpfung

- Erkennen von Trends für neue Beratungsprodukte und marktorientierte Dienstleistungen
- Nutzen von Potenzialen zur Qualitätssteigerung
- Identifikation von individuellen Stärken und Schwächen
- Schaffen wichtiger Argumentationshilfen für anstehende Honorargespräche

Im Kern der Eröffnungsveranstaltung stand zunächst die Bildung von Arbeitsgruppen, die sich einzelnen Themenbereichen widmeten. Mit Begeisterung stellten die Teilnehmer schnell fest, dass allein der durch diese Arbeitsweise erzeugte „Sparring-Effekt“ einen klaren Nutzen brachte, dienten der Austausch und die anschließende Vorstellung der Ergebnisse doch primär der Erreichung vorgenannter Ziele.

Doch sowohl innerhalb der Arbeitsgruppen als auch bei der Präsentation der Ergebnisse unter anschließender Festlegung gemeinsamer und kanzleiindividueller Vorgaben für den Folge-Workshop erkannten die Gruppen, dass die Herausforderung nicht erst in der Findung von Potenzialen liegt, sondern dass bereits Probleme in der Ermittlung des geeigneten Zahlenmaterials und der Definition vergleichbarer Kennzahlen bestehen. Diese und andere Herausforderungen des Workshops wurden von den Teilnehmern erfolgreich gemeistert.

Benchmarking für Steuerberater

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

Teilnehmer:

Steuerberater, Kanzleileitung, Mitarbeiter

Der wero-Workshop mit der Kursnummer ws01 bildet den Ausgangspunkt einer begleitenden, weiterführenden Workshopreihe für Steuerberater. Die Strategie: Mit den Teilnehmern auf Basis ihrer Kennzahlen gemeinsame Zielvereinbarungen treffen, deren Entwicklung und Wirksamkeit durch regelmäßige Treffen stetig kontrolliert werden. Damit wird eine Verbindlichkeit für alle Teilnehmer geschaffen - wiederum mit dem Ziel, die Lücke zu ihrer eigenen Best Practice-Kanzlei zu identifizieren und zu füllen.

Beschreibung:

Durch eine ausführliche Analyse der wichtigsten Kennzahlen geben wir Ihnen in regelmäßigen Workshops konkrete Handlungsempfehlungen für Ihre Kanzlei. So optimieren Sie die Kanzlei-prozesse und erhöhen die Wertschöpfung. Finden Sie die Lücke zur Best-Practice-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.

Der Workshop im Überblick:

Titel:
Benchmarking [ws01]

Nächste Termine:
Donnerstag, 15.5.2014, 9-17 Uhr
Donnerstag, 21.8.2014, 9-17 Uhr

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

Teilnehmergebühr:
€ 890,- zzgl. USt. je Termin

Frühbucherrabatt:
25% Frühbucherrabatt bei
Anmeldung bis zum 20.4.2014,
bzw. 22.6.2014

Information und Anmeldung:
info@my-wero.de
www.my-wero.de



Erstellung eines Dienstleistungskatalogs

Tages-Workshop bis 12 Teilnehmer; inkl. Arbeitsmaterial, Snacks, Getränke und Mittagessen

Teilnehmer:

Steuerberater, Kanzleileitung, Mitarbeiter

Welche Leistungen bieten Sie Ihren Mandanten? Finden Ihre Mandanten und potentiellen Neukunden auf Ihrer Homepage eine ansprechende Übersicht Ihres Dienstleistungsspektrums? Oder handelt es sich bei Ihrer Darstellung eher um eine Aufzählung der Tätigkeiten, die dem Leistungskatalog der StBVV entspricht? Mit diesem Spezial-Workshop unterstützen wir Sie bei der Erstellung des Dienstleistungskataloges für Ihre Kanzlei.

Ziele des Workshops:

- auf Basis von Alleinstellungsmerkmalen und Kanzleiwerten Ihre Leistungen benennen und beschreiben können
- Vorteile und Nutzen für Ihre Mandanten herausarbeiten und zielführend darstellen
- Ihre wertvollen Leistungen innerhalb der Kanzlei kommunizieren. Somit weiß der Mitarbeiter, wo er welche Leistung in der Zeiterfassung einzugeben hat. Dies gewährleistet eine vollständige und richtige Abrechnung der Leistungen. Steigern Sie hierdurch maßgeblich Ihre Wertschöpfung.
- Ihre MitarbeiterInnen als Multiplikatoren bei der Bewerbung Ihrer Leistungen zu befähigen: Nur wer die Leistungen im Detail kennt und benennen kann, kann sie Ihren

potenziellen Neumandanten auch anbieten. Warum sollen Mandanten ausgerechnet zu Ihnen kommen?

Verlauf:

Nach erfolgter Ist-Aufnahme werden wir im Workshop die Beschreibung der Kanzlei, die Alleinstellungsmerkmale und die Kanzlei-Werte herausarbeiten. Selbstverständlich binden wir dabei Ihr Team ein und bündeln so eine Vielzahl von Kompetenzen und Informationen. Mit Tipps und Tricks gelingt es uns gemeinsam das Mandanteninteresse an Ihren Dienstleistungen zu wecken, zur Sicherung Ihrer Honorare beizutragen und weitere Geschäftsfelder für Sie zu erschließen.

Durch den so erarbeiteten Dienstleistungskatalog schaffen Sie ein maßgeschneidertes und individuelles Kommunikationsmedium, um die Stärken Ihrer Kanzlei authentisch, transparent und vollständig darzustellen. Gleichzeitig dient der Dienstleistungskatalog als Basis für Angebote und als Leistungsübersicht auf Ihrer Homepage. Zugleich unterstützt er Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Vorbereitung der Rechnungsschreibung. Weitere Bausteine wie z.B. die dazu passende Honorarpolitik können sich selbstverständlich anschließen.

Gern unterstützen wir Sie auch im Rahmen unserer begleitenden, individuellen Beratung. Kontaktieren Sie uns.

Der Workshop im Überblick:

Titel:

Erstellung Ihres Dienstleistungskatalogs [ws02]

Termin:

Donnerstag, 22.5.2014, 9-17 Uhr
Donnerstag, 24.7.2014, 9-17 Uhr

Ort:

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

Teilnehmergebühr:

€ 890,- zzgl. USt. je Termin

Frühbucherrabatt:

25% Frühbucherrabatt bei Anmeldung bis zum 22.4.2014, bzw. 25.5.2014

Information und Anmeldung:

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



Wertschöpfungsanalyse

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

Teilnehmer:

Steuerberater, Kanzleileitung, Mitarbeiter

Welche Stärken und Schwächen habe ich als Unternehmerpersönlichkeit, welche Chancen und Risiken lassen sich daraus für mein Unternehmen ableiten? Die Bewertungsparameter sind uns oftmals zwar bekannt oder bewusst: Diese bruchstückhaften Informationen spiegeln zumeist aber noch kein authentisches Bild über den tatsächlichen Status und seine Dringlichkeit wider. Der Workshop bietet die notwendige Betrachtung von außen: Weil wir täglich nur „im eigenen Saft“ schmoren, versetzt uns dieser Workshop in die Lage, die Dinge von außen fachlich, analytisch und neutral zu identifizieren und hieraus gemeinsam fundierte Lösungskonzepte zu entwickeln.

Beschreibung:

Der wero-Workshop „Wertschöpfungsanalyse“ eröffnet Steuerberatern die Möglichkeit einer ganzheitlichen Betrachtung und Analyse ihrer Kanzlei. Dabei bewertet sich die Kanzlei in einem ersten Schritt systematisch selbst. Im Anschluss erfolgt - ebenfalls nach einem definierten Bewertungsverfahren - eine Fremdbewertung durch den Referenten. Abschließend werden die Betrachtungsweisen übereinandergelegt, um die Potenziale für die Kanzlei zu erkennen und zielgerichtet zu interpretieren.

Die Analyse bezieht sich auf sämtliche Bereiche der Kanzlei. Im Fokus stehen die klassischen Potenzial-Felder Stärken, Schwächen, Chancen und Risiken innerhalb der Management-, Leistungs- und Unterstützungsprozesse. Die Kanzlei erhält somit einen Überblick darüber, wo sie

ihre Wertschöpfung verbessern kann. Im Rahmen des Workshops erfolgt eine aussagekräftige Berichterstattung und Besprechung. Sollte die Kanzleileitung Maßnahmen für erforderlich halten, können hier zugleich erste Umsetzungsmöglichkeiten geplant werden. Dabei gibt wero nützliche Tipps und Anregungen – und das absolut (system-)unabhängig und neutral.

Unsere wero-Coaches und Referenten sind erfahrene Kanzlei-Berater und Angehörige des steuerberatenden Berufes (Steuerberater, Wirtschaftsprüfer), so dass der fachliche und persönliche Austausch stets auf Augenhöhe erfolgt.

Der Workshop im Überblick:

Titel:

Wertschöpfungsanalyse [ws03]

Termin:

Dienstag, 29.4.2014, 9-17 Uhr

Dienstag, 17.6.2014, 9-17 Uhr

Ort:

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

Teilnehmergebühr:

€ 890,- zzgl. USt. je Termin

Frühbucherrabatt:

25% Frühbucherrabatt bei Anmeldung bis zum 20.4.2014, bzw. 4.5.2014

Information und Anmeldung:

info@my-wero.de

www.my-wero.de





Qualitätssicherung in der Kanzlei

„Wir haben da so einen Ordner...“

Fehlermanagement zentrales Thema beim „1. QM-kompakt Strategietag“ der weromatrix-Gruppe NRW

Von StB Tanja Jeschke, Herne und Dipl.-Kffr. Christiane Nöcker, Nordkirchen

Am 26.11.13 fand in Schwerte der erste „QM-kompakt Strategietag“ unter der Leitung von Dipl.-Kfm. Gerd Otterbach, einem der Geschäftsführer der wero-Gruppe, statt. 55 Matrix-Teilnehmer waren zu Vorträgen, der Möglichkeit des Austauschs sowie zur Überreichung des Zertifikats geladen. Im Jahresrückblick auf die Audits 2013 wurden einige Punkte offensichtlich, die nicht nur die teilnehmenden Kanzleien betreffen, sondern sicherlich auf viele Berater übertragbar sind. In 2013 wurden bei einer Gesamtzahl von 55 Teilnehmern nur 16 Neben-Abweichungen, das heißt, keine wesentlichen Abweichungen von den Anforderungen festgestellt.

Zu diesen Abweichungen zählten u.a.:

- nicht durchgeführte Mandantenbefragungen

- nicht geregelte Arbeitssicherheit
- keine Vollständigkeitserklärung im Rahmen der Jahresabschlussstellung
- keine Deckungsbeitragsrechnung
- unzureichende Darstellung der Kanzleipolitik
- keine Dokumentation der Mandatsannahme
- fehlendes Beschwerdemanagement

Beschwerdemanagement oder Einführung und Unterstützung einer Fehlerkultur

Aus diesen Abweichungen wurde im Vorfeld der Tagung das Beschwerdemanagement für eine genaue Analyse ausgewählt. Frau Tanja Jeschke (Steuerberaterin und Geschäftsführerin der Kanzlei Jeschke und Schlebusch) wurde damit beauftragt, sich des Themas „Nutzenorientiertes Ereignis- und Fehlerkostenmanagement – effiziente und effektive Umsetzung unter

Akzeptanz bei den Mitarbeitern“ anzunehmen. Die Erkenntnisse aus der Umsetzung zeigen, wie schwer es ist, Anforderungen des Qualitätsmanagements in der Kanzlei zu leben. Dabei können einfach und schnell anzuwendende Tools diese Akzeptanz deutlich erhöhen.

Analyse des Ist-Zustands

„Wir haben da so einen Ordner.“ Diese Äußerung veranlasste Frau Jeschke, das eigene Beschwerdemanagement grundlegend auf den Kopf zu stellen. In einem Workshop wurde mit allen Mitarbeitern der Begriff des „Fehlers“ definiert, wobei deutlich wurde, dass es eine Vielzahl von unterschiedlichen Auffassungen dieser Begrifflichkeit gab.

Definition der negativen Rückmeldungen

So wurde beispielsweise das Fehlen einer Abwesenheitsnotiz in Outlook eines Sachbearbeiters bzw. das Nichtwissen von urlaubsbedingter Abwesenheit als negative Rückmeldung festgehalten. Aber auch zu umständliche Erläuterungen eines steuerlichen Sachverhalts, zu knapp gelebte Fristen, mehrfaches Anfordern von gleichen Belegen (z.B. JA, Fibu), lange Bearbeitungszeiten, nicht eingehaltene Termine und Rückrufe wurden in einen Katalog aufgenommen.

Erweiterung um positive Rückmeldungen

Die lebhafteste Diskussion untereinander sensibilisierte das gesamte Team, bewusster mit diesem Thema umzugehen. Sehr schnell wurde deutlich, dass neben negativen Rückmeldungen

selbstverständlich auch positive Äußerungen von Mandanten dokumentiert und ausgewertet werden sollten. Daraufhin wurde der Katalog z.B. ergänzt um die Punkte sofortige/kurzfristige Erledigung, Freundlichkeit am Telefon, nettes Team, gut und einfach erklärt oder auch um „endlich weniger Papier“.

Umbenennung in „Was war gut? Was war nicht gut?“

Die Anregung, das Beschwerdemanagement umzubenennen (Beschwerden = negativ), wurde ebenso realisiert. Es entstand eine Übersicht „Was war gut? Was war nicht gut?“ Wichtigstes Ziel dieses neuen Tools: Alle Mitarbeiter und auch die Kanzleileitung finden sich in den eingebrachten Ideen wieder. Für alle ist es daher selbstverständlich, dass Fehler sichtbar gemacht werden. Hierbei spielt es keine Rolle, wer den Fehler verursacht. Die Kanzleileitung sollte mit gutem Beispiel vorangehen.

„Was war gut? Was war nicht gut?“ wurde auf einer DIN A 4 Seite als Strichliste dargestellt und an einem zentralen Ort (Kaffeeküche, zentraler Drucker) aufgehängt. Bei einer Rückmeldung eines Mandanten kann in die entsprechende Rubrik einfach ein „Strich“ eingetragen werden.

Auswertung

Am Ende des Jahres konnte diese Liste mit einfachsten Mitteln ausgewertet werden. 156 Rückmeldungen haben in der Kanzlei zu einer Vielzahl von gezielten Maßnahmen geführt, die die Zufriedenheit der Mandanten weiter verbessern sollen. Die Wirksamkeit der Maßnahmen wird selbstverständlich im Rahmen von internen Audits durch wero bzw. durch externe Audits durch den TÜV überwacht.

Analyse abweichender Bescheide

Eine weitere Möglichkeit, nutzenorientiertes Ereignis- und Fehlerkostenmanagement praktisch anzugehen, ist die Analyse von abweichenden Bescheiden (Abweichung zwischen eingereicherter Erklärung und Steuerbescheid). In einer Excel-Tabelle, die in der Kanzlei im

DMS-System eingebunden ist, werden kurz und knapp Gründe für die Abweichung/en festgehalten. Mit der entsprechenden Filterfunktion kann auch hier am Jahresende schnell festgestellt werden, wo ggf. Schulungsbedarf besteht oder auch, wo der laufende Bearbeitungsprozess optimiert werden sollte. Häufig wiederkehrende Abweichungen fanden sich u.a. bei der Kirchensteuer als Sonderausgabe oder auch bei der Ermittlung der Vorsorgeaufwendungen. Mit kleinen und gezielten Änderungen in den Bearbeitungs-Checklisten konnten hier wesentliche Verbesserungen erreicht werden.

Dumm gelaufen!

Das Fehlerkostenmanagement ergänzt die beiden aufgeführten Instrumente des Beschwerdemanagementsystems. Dazu wurde in der Leistungserfassung eine Position eingerichtet, die zunächst „Fehlerkosten“ hieß. Nach Ablauf einer Testphase stellte die Kanzleileitung fest, dass diese Leistungsart, trotz Schulung, fast gar nicht genutzt wurde. In einer Teambesprechung entschieden wir uns für eine Umbenennung in „Dumm gelaufen“ und schulten alle Mitarbeiter erneut. Wenn z.B. Lohnkorrekturen durchgeführt werden mussten, weil Tarifierpassungen nicht berücksichtigt wurden oder Neuausdrücke erforderlich waren, da auf Überweisungs-trägern gedruckt wurde, werden diese Aufwendungen der Leistungsart „Dumm gelaufen“ zugeschrieben. Auswertungsmöglichkeiten und Verbesserungspotenziale ergeben sich hieraus in vielfältiger Weise.

Seien Sie kreativ!

Diese praktischen Arbeitshilfen und weitere Umsetzungsideen werden im Rahmen von Workshops unter den Teilnehmern der weromatrix® ausgetauscht, weiterentwickelt und auf einer gemeinsamen Plattform zur Verfügung gestellt. So können Synergien der weromatrix® optimal genutzt werden.

Weitere Informationen unter www.my-wero.de

Matrixzertifizierung

Die ersten Überlegungen zur Matrixzertifizierung wurden 2005 durch die wero-Gruppe in Kooperation mit dem StBV Westfalen-Lippe in die Tat umgesetzt. Ziel war und ist es, Steuerberatern im Verbund die Möglichkeit einer gemeinsamen Zertifizierung zu geben.

Der große Vorteil liegt darin, dass bei der Matrixzertifizierung nicht alle beteiligten Kanzleien bei einem Zertifizierungsaudit (z.B. durch den TÜV) begutachtet werden müssen, sondern nur eine Stichprobe. Dadurch entstehen wesentlich geringere Kosten durch die Zertifizierungsgesellschaft, weil sie auf jede Kanzlei gleichmäßig umgerechnet werden. Jede Kanzlei bekommt ein eigenes Zertifikat, auch wenn sie nicht im Zertifizierungsaudit geprüft wurde.

Der Kostenvorteil einer Verbundzertifizierung gegenüber einer Einzelzertifizierung liegt bei ca. 60%. In einigen Bundesländern, darunter auch Nordrhein-Westfalen, wird die Optimierung der Kanzleiorganisation öffentlich gefördert (z.B. 500 EUR/Beratungstag in NRW). Zudem wird – je nach Gruppengröße – das eigene Unternehmen nur alle drei Jahre auditiert (Stichprobenverfahren).

Fällt ein Gruppenteilnehmer bei der Auditierung durch, ist die ganze Gruppe nicht mehr zertifiziert. Das Konzept der wero stellt allerdings sicher, dass eine 100%ige Überprüfung vor der Stichprobe durch den Zertifizierer erfolgt.

weromatrix®

Seit März 2013 führt die wero-Gruppe unter dem Markennamen „weromatrix“ eigenständig Gruppenzertifizierungen durch.

weromatrix®

Sechs Jahre branchenübergreifend geprüfte Matrixzertifizierung der wero

weromatrix®, die Matrix-Zertifizierung der wero, ist ein Verfahren auf Basis der DIN EN ISO 9001, das mehrere Standorte eines Unternehmens, einer Unternehmensgruppe oder eines Verbundes von Einzelunternehmen umfasst und generell als „Multi-Site-Zertifizierung“ (Mehrfachstandort-Zertifizierung) bezeichnet wird. Sie definiert eine generelle Struktur für die übergreifend angebotene Dienstleistung. Im Anschluss erfolgt die Umsetzung in der jeweiligen Kanzlei, die vor individuell angepasst wird. Diese Zertifizierungsverfahren sind an international abgestimmte Bedingungen geknüpft, die im DAkKS-Dokument 71 SD 6 013 zusammengefasst sind. Das Besondere an weromatrix® ist, dass die Auditierung der beteiligten Standorte einem Stichprobenplan unterliegt. Somit wird nur ein Teil der Standorte von den Audits der Zertifizierungsstelle erfasst. Die Anforderungen an die Stabilität des Gesamtsystems, insbesondere die Leitfunktion der Zentrale, muss daher das Vertrauen in ein solches Verfahren rechtfertigen. Eine solche Gruppenzertifizierung setzt voraus, dass eine externe Organisation diesen Prozess verantwortlich begleitet und überwacht. Diese Funktion nimmt zentral die wero ein.

Die Vorteile von weromatrix®

Die Teilnahme an der weromatrix®-Gruppenzer-

tifizierung ist mit einer Reihe von erheblichen Vorteilen verbunden:

Gebühren / Kosten:

Bei weromatrix® werden Entwicklungs- und Zertifizierungskosten eingespart. Diese Einsparungen werden direkt an die teilnehmenden Kanzleien weitergeleitet.

Rabatt bei der VH-Prämie

Die Gruppenversicherer bieten an, dass die nach DIN EN ISO 9001:2008 zertifizierten Kanzleien einen Rabatt auf die Standardprämie der Vermögensschaden-Haftpflichtversicherung erhalten. Dieser kann bis zu 50% betragen.

Potenzialförderung

In einigen Bundesländern, darunter auch Nordrhein-Westfalen, wird die Optimierung der Kanzleiorganisation öffentlich gefördert (z.B. 500 € je Beratungstag in NRW).

Systemunabhängige Dokumentation / QM-Handbuch

Die Dokumente von weromatrix® sind systemunabhängig aufbereitet. Es handelt sich dabei grundsätzlich um Word- und Excel-Dokumente,

die jedoch in alle übrigen Software-Anwendungen integrierbar sind. Es sind dies insbesondere ProCheck von DATEV, der Microsoft Explorer sowie eine speziell von wero entwickelte Datenbank (QMDS).

Optimierte Organisationsstruktur

Auch schon vor Einführung eines QM-Systems ist jede Kanzlei auf eine gewisse Art organisiert. Nicht alle Prozesse sind jedoch dokumentiert: vielfach horten Einzelpersonen das entsprechende Wissen. Dies kann - aus welchen Gründen auch immer - verloren gehen und somit anderen nicht mehr zur Verfügung stehen. Die dokumentierten Prozesse werden miteinander synchronisiert und für alle Kanzleimitarbeiter zugänglich abgelegt. Beratungsfehler, die auf Organisationsmängel zurückzuführen sind (immerhin rund 50 Prozent aller Schäden), werden auf diese Weise minimiert.

Transparenz

Die Dokumentation von Prozessen macht diese nicht nur allgemein bekannt, sondern auch für die in der Kanzlei tätigen Personen und Mandanten transparent. Die Prozessdarstellungen eignen sich insbesondere im Bereich der vereinbarten Tätigkeiten für eine Verwendung in Kanzleibroschüren oder in großformatigen

Bilderrahmen, für die Besprechungsräume. Ähnlich wie die Modell- darstellungen in Arzt- praxen (Skelett, Herz, Auge, Ohr etc.) können sie dem Steuerberater helfen, dem Mandanten darzustellen, wie arbeitsintensiv und aufwän- dig die in Anspruch genommene Dienstleistung tatsächlich ist. Damit leistet die Prozessdarstel- lung auch einen Beitrag zur Honorarakzeptanz des Mandanten.

Kostenvorteile

Es liegt auf der Hand, dass eine straffe Organi- sation auch zu einer Einsparung von Kanzlei- kosten führt, indem beispielsweise Fehler mini- miert oder Suchzeiten reduziert werden.

Zufriedenheit

Auch die Auswirkungen auf die Mitarbeiterzu- friedenheit dürfen nicht unterschätzt werden. Eine Fluktuation ist immer kostenintensiv, und die Einarbeitung einer neuen Fachkraft schlägt

grundsätzlich mit einem Jahresgehalt zu Bu- che. Zufriedene Mitarbeiter bleiben der Kanz- lei treu. Denken Sie zudem an die schwierige Situation, überhaupt einen neuen Mitarbeiter zu finden. Und umgekehrt: Neue Mitarbeiter bewerben sich eher in zertifizierten Steuer- kanzleien.

Werbung mit TÜV-Logo

Steuerberatungskanzleien sind einem zuneh- menden Wettbewerb ausgesetzt. Nicht das Ziel, aber ein willkommener Marketingeffekt ist die Berechtigung mit Erlangen der Zerti- fizierung das allgemein bekannte TÜV-Logo führen zu dürfen. Die Sicherung qualitativer Standards - als Leistungsdarstellung - schafft über Urkunde und Logo den Nachweis für eine Zertifizierung. Damit ergibt sich ein hohes Maß an Sicherheit bei potenziellen Neu-Mandanten, wenn die Entscheidung für oder gegen eine Kanzlei fallen soll.

Themenvorschau weromagazin 2|2014

- Das Wesen der Zertifizierung
- Qualitätsmanagement: „Kannste mal eben...?“
- Motivation von MitarbeiterInnen
- Die vorausgefüllte Steuererklärung (VaSt) / Vollmachtsdatenbank
- Die E-Bilanz: Erste praktische Erfahrungen
- weromatrix®: Anwendung im Handwerk
- Arbeitssicherheit im Handwerk



aktuell effizient handeln DIN ISO 9001 vorausschauend
Qualitätsversprechen **IHRE STEUERBERATUNG** anspruchsvoll managen
IST **VERTRAUENSSACHE** betriebswirtschaftlich orientiert
UND BRAUCHT QUALITÄT: ganzheitlich
allumfassend ZERTIFIZIERT, GARANTIER! nutzenorientiert
schnell werthaltig
nachhaltig glaubwürdig verantwortungsbewußt



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.