

Steuerkanzlei Preuss

Qualitätsnachweis

2017

Salzstraße. 1, 78073 Bad Dürkheim, 07726922120

I. Unternehmensdarstellung und Qualifikation

1. Leitbild

Angaben zum Unternehmen

Die Steuerkanzlei Preuss wurde im August 2004 von Andrea Preuss (StBin) gegründet. Seit Juni 2010 ist die Kanzlei im aktuellen Geschäftssitz in der Salzstraße.1 in 78073 Bad Dürkheim ansässig. Zudem verfügt die Kanzlei über eine Beratungsstelle in der Günthersstraße. 18 in 78664 Eschbronn. Die Steuerkanzlei ist ein reines Familienunternehmen, in dem neben Frau Andrea Preuss die Söhne Marius Preuss (B.A.), Jonas Preuss (B.A.) und Jeremias Preuss (B.A.) tätig sind.

Tätigkeitsfeld

Die Steuerkanzlei Preuss bietet für jegliche Jung – und Bestandsunternehmen eine Beratung zu sämtlichen wirtschaftlichen, finanziellen, personellen und organisatorischen Fragen an. Spezialisiert hat sich die Kanzlei unter anderem auf Unternehmen, welche durch Unternehmerinnen geführt werden. Zudem verfügt die Kanzlei über weitreichende Erfahrung und Wissen im Bereich der Unternehmensgründung und Führung von Migranten. Hohe Fachkompetenz besteht bei der Beratung und Begleitung aller Unternehmen der Lebensmittelbranche und zwar vom Erzeuger, Händler bis zum Verwerter. Dies gilt für Großhändler, Filialbetriebe sowie kleine Einzelunternehmen oder Dienstleister gleichermaßen. Durch die digitale Belegerfassung ist eine ortsunabhängige Zusammenarbeit mit den Unternehmen möglich.

Leistungsangebote

Der Erfolg eines Unternehmens hat viele Facetten: Wichtig ist die Leistung gegenüber deren Kunden. Genauso bedeutend ist jedoch auch eine solide finanzielle Basis – und diese hängt nicht nur vom Steuern sparen ab. Unternehmen müssen bei diesem Thema auf erstklassige Beratung und einen starken Partner setzen können. Die Steuerkanzlei Preuss unterstützt sie bei diesem zentralen Thema zu allen Fragen wie zum Beispiel: Wie kann die Zahlungsfähigkeit des Unternehmens verbessert werden? Wie bekommen die Unternehmen die Kosten in den Griff? Wie sehen die Vorhaben in Zahlen ausgedrückt aus? Und natürlich auch: Wie werden unnötige Steuerlasten vermieden und mit welchen Steuerabgaben muss gerechnet werden? Die Dienstleistungen der Kanzlei reichen von einer umfassenden Finanzbuchführung und Lohnabrechnung inklusive Belegtausch bis hin zu Beratung und Simulation bei betriebswirtschaftlichen Fragen. Der Zahlungsverkehr wird übernommen und es wird ein Mahnwesen/Forderungsmanagement angeboten. Bei internationalen Fragen garantiert das gut eingerichtete Netzwerk konstruktive Lösungen über die Grenzen hinweg. Die folgende Übersicht zeigt grob, welche Dienstleistungen erbracht werden können und welche Auswertungen angeboten werden. Auf die betriebswirtschaftliche Beratung wird hier näher eingegangen.

I. Personalwirtschaft

1. Lohnabrechnung monatlich & jährlich
2. Erstellung von Bescheinigungen, Meldungen und Anträgen
3. Vorwegabrechnung/Simulation inkl. Beratung
4. Reisekostenabrechnung
5. Personalkostenplanung und Controlling
6. Personalverwaltung

II. Rechnungswesen und unterjähriges Controlling

1. Finanzbuchführung
2. Offene-Posten-Buchführung
3. Unterjähriges Controlling
4. Übernahme Zahlungsverkehr und Mahnwesen/Forderungsmanagement
5. Erstellung Soll/Ist-Vergleich und/oder Plan
6. Kostenrechnung
7. Unterstützung bei Bankgesprächen

III. Jahresabschluss und betrieblichen Steuererklärungen

1. Erstellung des Jahresabschluss/Anfertigen der betrieblichen Steuererklärung und Besprechung
2. Erstellen von freiwilligen Berichten anhand des Jahresabschlusses und Plausibilitätsbeurteilung
3. Unterjährige Überprüfung der Entwicklung zur Optimierung des Jahresergebnisses
4. Erstellen von privaten Steuererklärungen bei Einzelunternehmern und Personengeschaftern
5. Unterstützung bei Betriebsprüfungen

IV. Private Steuern und Vermögen

1. Erstellung der privaten Steuererklärung
2. Hochrechnungen/Simulation und Beratung zu privatem Vermögen und Finanzierung
3. Beratung und steuerliche Erklärung bei Schenkung oder Erbschaft

V. Betriebswirtschaftliche Beratung

1. Existenzgründung
 - Wahl der Rechtsform
 - Plan für Unternehmen (Vermögen, Erfolg und Finanzierung)
 - Vertragsmuster (z.B. Arbeitsvertrag geringfügig Beschäftigte, Arbeitsvertrag Ehegatte, Bürgschaft)
 - Unterlagen für Dritte (z.B. für Teilhaber, Banken, Förderstellen)
 - Prüfung Fördermittel
 - Gründungsbericht

- Businessplan (Planungsbericht)
 - Rechtsformexpertise
 - Musterverträge
 - Fördermittelanträge
 - Branchenreport/-bericht
 - Standortinformationen/-analyse
2. Unternehmenserweiterung
- Branchen-/Standortinformationen
 - Quantitative Beratung zu Wahl der Rechtsform
 - Qualitative Beratung zur Wahl der Rechtsform
 - Prüfung Fördermittel
 - Businessplan
 - Rechtsformvergleich
 - Auswertungen Rechtsformwechsel
 - Rechtsformexpertise
 - Musterverträge
 - Fördermittelanträge
 - Branchenreport/-bericht
 - Standortinformation/-analyse
3. Anlassbezogene Pläne und Simulationsrechnungen
- Investitionen: Hochrechnungen der Auswirkung einer Investition auf Erfolg und Liquidität, inkl. Prüfung Investitionsabzugsbetrag
 - Finanzierung: Hochrechnung der Auswirkung von Finanzierungsalternativen, z.B. Bank/Lebensversicherungs-Darlehen, Bausparfinanzierungen, Leasingfinanzierungen, Kauf-Leasing-Vergleiche, Teilzahlungskredite
 - Simulation der Steuerbelastung (ein- oder mehrjährig)
 - Wahl einer steuerlich optimalen Rechtsform
 - Wahl der optimalen Vergütung eines Geschäftsführers
 - Immobilienankauf
 - Prüfung Finanzierungslücken aufgrund Pensionszusagen
 - Entwicklung des Anlagevermögens
 - Auswertungen zur Investitionsrechnung
 - Auswertung zur Finanzierungsrechnung
 - Gesamtübersicht Steuerbelastung
 - Rechtsformexpertise
 - Geschäftsführerexpertise
 - Vertrag Anstellung Geschäftsführer
 - Immobilienanalyse
 - Anpassungsantrag
4. Mittelfristiger Unternehmensplan
- Mehrjahresplan (Umsatz, Kosten, Erfolg, Vermögen usw.)
 - Finanzierungsplan
 - Liquiditätsplan/-betrachtung
 - Produktplan

- Analyse und Entwicklung von Kennzahlen
 - Unternehmensplan
 - Planungsbericht
 - Teilpläne, z.B. Plan-Liquiditätsübersicht
 - Kennzahlensimulation
5. Risikomanagement
- Einrichten eines Risikomanagementsystems
 - Verantwortlichkeitenbericht
 - Risikoatlas
 - Risikohandbuch
6. Bewertungen
- Ratinganalyse und Bewertung der wirtschaftlichen Lage, Insolvenzwahrscheinlichkeit sowie der operativen, Strategischen und externen Risiken des Betriebs
 - Unternehmensbewertung bei Kauf/Verkauf
 - Nachfolgeberatung/Unternehmensübertrag
 - Risikobericht
 - Ratingreport Banken
 - Krisensignalwert/Bonitätseinstufung – Kurzbericht zur Insolvenzprognose
 - Insolvenzwahrscheinlichkeit
 - Discounted Cashflow-Verfahren
 - Ertragswertverfahren
 - Bewertungsbericht
 - Vergleich verschiedener Bewertungsverfahren
 - Expertise Erben/Schenken (vereinfachtes Ertragswertverfahren)
7. Betriebliche Altersvorsorge
- Beratung über Grundlagen zur BAV
 - Überlegungen hinsichtlich der Einführung eines Konzepts
 - Arbeitsrechtliche Aspekte
 - Durchführungswege der BAV
 - Auswirkungen der BAV auf die Handelsbilanz
 - Pensionsrückstellungen
 - Pflichten der Arbeitgeber
 - Rückversicherung
 - Sozialversicherungsrechtliche Aspekte
 - Steuerliche Aspekte (nur Arbeitgeber)
 - Expertise Meldeverfahren
 - Fristenüberwachung

Zielgruppe & Zielgebiet

Wie schon unter dem Punkt Tätigkeitsfelder dargelegt, betreibt die Steuerkanzlei Preuss kein bestimmtes Zielgruppenmanagement. Verschiedenste Unternehmen finden mit der Steuerkanzlei Preuss einen professionellen und kompetenten Berater. Dabei finden wie schon erläutert auch Unternehmerinnen und Migrantinnen eine

ausgezeichnete Beratung. Die Mandanten der Kanzlei kommen überwiegend aus Süddeutschland, aber auch aus den angrenzenden Ländern bis nach Südasien. Diese länderübergreifenden Erfahrungen ermöglichen eine optimale Beratung in internationalen Sachverhalten und Problemstellungen. Durch die Digitalisierung ist eine kompetente Beratung bundesweit möglich.

2. Fachliche Kompetenz

Berufliche Qualifikation

Andrea Preuss (StB): Frau Andrea Preuss verfügt über eine abgeschlossene Ausbildung bei der Finanzverwaltung. Im Jahr 2003 absolvierte sie die Prüfung zur Steuerberaterin und wurde 2004 durch die Steuerberaterkammer Südbaden als Steuerberaterin zugelassen. Im selben Jahr erfolgte die Kanzlei Gründung. Dank einer langjährigen Berufserfahrung, vor allem in der selbstständigen Beratungsbranche, diversen Fortbildungen und Zusatzqualifikation, wie beispielsweise zum Berater Offensive Mittelstand, verfügt sie über eine hohe Kompetenz und ein stark ausgeprägtes Fachwissen. Um dieses Fachwissen weiterzugeben zu können, ist Frau Andrea Preuss auch als Dozentin, beispielsweise an Fachhochschulen, tätig.

Marius Preuss (B.A.): Durch ein erfolgreich abgeschlossenes Studium BWL – Foodmanagement (B.A.) an der DHBW Mosbach, seiner mehrjährigen Berufserfahrung und diverser Weiterbildung verfügt Herr Marius Preuss über Kompetenzen und Erfahrungen für eine systematische, professionelle und erfolgreiche Beratung von Jung- und Bestandsunternehmen. Durch weitreichende Erfahrung in der Beratung von Unternehmen in der Gastronomie und Hotellerie Branche kann er unter anderem in diesen Branchen als Spezialist angesehen werden. Sein vierjährige Aufenthalt in Vancouver, Kanada hat ihm „einen Blick über den Tellerrand hinaus“ ermöglicht, der bei vielen Problemlösungen hilfreich ist.

Jonas Preuss (B.A.): Durch das abgeschlossenes Studium Steuern und Prüfungswesen (B.A.) an der SRH Hochschule für Wirtschaft und Medien Calw, einer mehrjährigen Berufserfahrung und diversen Weiterbildungen ist der angehende Steuerberater Herr Jonas Preuss ein kompetenter Partner in allen steuerlichen und betriebswirtschaftlichen Bereichen, insbesondere bei der Frage der richtigen Wahl der Gesellschaftsform und deren Durchführung.

Jeremias Preuss (B.A.): Durch sein abgeschlossenes Studium Betriebswirtschaftslehre (B.A.) an der SRH Hochschule für Wirtschaft und Medien Calw und mehreren Weiterbildungen ist Herr Jeremias Preuss ein kompetenter Ansprechpartner bei sämtlichen betriebswirtschaftlichen Problemstellungen und Fragen. Durch eine mehrjährige Erfahrung im Personalmanagement von Industrieunternehmen verfügt er insbesondere hier über ein sehr ausgeprägtes Knowhow.

Tätigkeitsfelder

Die allgemeinen Tätigkeitsfelder des Unternehmens, vor allem des betriebswirtschaftlichen Beratungsfeldes wurden im Punkt Leistungsangebot ausführlich beschrieben. Dabei haben die einzelnen Unternehmenszugehörigen keinen festen Tätigkeitsschwerpunkt, da jeder das nahezu komplette Leistungsangebot abdecken kann. Jedoch haben die verschiedenen Beschäftigten wie kurz beschrieben ihre Spezialgebiete, die je nach individuellem Auftrag bestmöglich eingesetzt werden.

3. Weiterbildung

Um den stetig wechselnden Ansprüchen des Marktes gerecht zu werden, werden Weiterbildungen in der Steuerkanzlei Preuss groß geschrieben. Dazu gilt es für alle Unternehmenszugehörigen die für die Beratung erforderlichen Gesetze, EU-Verordnungen und Vorschriften zu kennen und zu beherrschen. Die Planung der Weiterbildungen wird persönlich von Frau Andrea Preuss übernommen, wobei alle Beteiligten des Unternehmens auch persönliche Vorschläge für ihre persönliche Weiterbildung einbringen können. Die Teilnahme an einer sinnvollen Weiterbildungsveranstaltung wird in der Regel genehmigt. Dabei gelten keine feste Grenze für die Anzahl an der Teilnahme bei beispielsweise Seminaren, Kursen oder Workshops usw. Ein Maximales Weiterbildungsbudget wird dabei nicht angewandt.

4. Personelle Kapazitäten

Alle Beschäftigten der Kanzlei sind unter der Woche von 08:00-17:00 Uhr durchgehend telefonisch und per Mail zu erreichen. Sollten die Mandanten niemanden erreichen, können sie per Anfrage über das Rückrufformular, möglichst auch schon mit der Angabe der individuellen Anfrage, auf der Homepage um einen Rückruf bitten. Dieser wird schnellstmöglich getätigt. Jeder der einzelnen Unternehmenszugehörigen hat einen nach seinen Wünschen gestalteten Arbeitsplatz, welcher mindestens mit einem eigenen PC und Telefon ausgestattet ist. Neben den eigentlichen Büros ist in der Kanzlei ein eigener Besprechungsraum eingerichtet, der mit verschiedenen Medien ausreichend Möglichkeiten der Visualisierung bietet. Ebenfalls gehören Laptops und Tablets zum Betriebseigentum, wodurch in Verbindung mit dem Systempartnern DATEV und Nitsche für jeden Mitarbeiter ein Heimarbeitsplatz eingerichtet ist. Zusätzlich gewährleisten die Systempartner die Verlässlichkeit des EDV Systems. Im Laufe der langjährigen Tätigkeit der Kanzlei hat sich ein großes Netzwerk an verlässlichen Partnern gebildet. Die Steuerkanzlei Preuss versucht sich jederzeit weiterzuentwickeln und steht der Digitalisierung positiv gegenüber. Bereits im Jahr 2008 wurde die Möglichkeit der digitalen Belegerfassung eingeführt. Die Kanzlei bietet hierbei Unternehmen in Verbindung mit DATEV das „Unternehmen online“ an. Unternehmen online schafft individuelle Möglichkeiten der Zusammenarbeit zwischen Kanzlei und Mandanten. Der Schlüssel ist der digitale Belegaustausch. Mandanten scannen Belege und übertragen sie ins DATEV-Rechenzentrum. Dort stehen die digitalisierten

Belege und Dokumente für Unternehmen und Kanzlei zentral zur Verfügung. Die Berater übernehmen relevante Buchungsinformationen durch eine automatische Belegerkennung direkt in den Buchungssatz. Unternehmern steht mit Unternehmen online ein System für den kompletten kaufmännischen Prozess und eine Lösung für die Personalabteilung zur Verfügung

II. Leistungserbringung und Kundenkommunikation

1. Akquise/Werbung

Der erste Kontakt kann bereits durch die kanzleieigene Homepage www.steuerkanzlei-preuss.de erfolgen. Ebenfalls stößt man bei der Suche auf www.steuerberaterscout.de auf die in Bad Dürkheim ansässige Kanzlei. Neben dem Onlineauftritt ist die Steuerkanzlei regional durch Printmedien und Sponsoring bekannt. Nach dem Erstkontakt, oder einer mündlichen Empfehlung, wird dem Interessenten ein kostenloses persönliches Erstgespräch angeboten.

2. Bedarfsermittlung

Die Bedarfsermittlung beginnt mit dem ersten Gespräch zwischen der Kanzlei und dem zukünftigen Mandanten. Bei den Erstgesprächen ist neben Frau Andrea Preuss mindestens einer der Söhne involviert. Zu Beginn des Gesprächs wird der potentielle Mandant nach den Gründen für die Kanzleiwahl gefragt. Vor Annahme eines Auftrages sind Informationen über eventuell bestehende Auftragsverhältnisse einzuholen. Zur Ermittlung des Auftragsumfangs müssen unter anderem die folgenden Punkte besprochen werden:

- Auftragsinhalt
- Auftragsbeginn
- notwendige Unterlagen des Mandanten
- mögliche Arbeitsteilung mit dem Mandanten (z.B. Übernahme selbst erfasster Daten)

Der Umfang des zu übernehmenden Auftrags ist rechtzeitig und vollständig zu ermitteln, um die ordnungsgemäße Auftragsplanung und -steuerung zu gewährleisten. Daraufhin wird durch Frau Andrea Preuss die Zuständigkeit der einzelnen Mitarbeiter festgelegt. Hierbei werden unter anderem die aktuellen zeitlichen Kapazitäten und die im Punkt fachliche Kompetenz geschilderten Spezialgebiete zur Entscheidungsfindung herangezogen.

3. Auftragsbesprechung

Die vertraglichen Inhalte werden besprochen und schriftlich niedergelegt. Die Mandanten werden dabei über ihre Rechte und Pflichten informiert. Dazu gehören beispielsweise das Rücktrittsrecht, die Schweigepflicht oder eine

Vertraulichkeitserklärung. Nach der Erstellung eines situationsbezogenen Zeit- und Finanzplans, werden die Mandanten darauf hingewiesen das nur mit einer aktiven Mitarbeit ein entsprechender Beratungserfolg gewährleistet werden kann.

4. Durchführung

Die folgenden Beratungsabläufe dienen lediglich als Übersicht, da sich ein Beratungsablauf bezüglich der verschiedenen Auftragsbedingungen in den Details und den erforderlichen Auswertungen und Planungsschritten stets unterscheidet. Grundlegend erfolgt bei Bestandsunternehmen zu Beginn die Analyse des Ist-Zustandes des zu beratenden Unternehmens. Dazu gehört die die Darstellung der aktuellen Situation und Prozesse. Darüber hinaus müssen relevante Kennzahlen und Indikatoren definiert und ermittelt werden. Aufbauend darauf ist ein Zielzustand zu definieren, welchen das Unternehmen in einzugrenzender Zeit erreichen soll. Die Abweichungen zwischen den Zuständen muss dargestellt werden und die Ursachen detailliert ermittelt werden. Auf Basis der ermittelten Kennzahlen und den Beziehungen zwischen der Ist- und Zielsituation werden klare Zielvorgaben festgelegt. Der Zielzustand wird dauerhaft überprüft und gegebenenfalls angepasst. Anhand der vorherigen Schritte werden von der Kanzlei Handlungsempfehlungen sowie Prozessänderungen ausgearbeitet und vorgestellt. Konkrete Maßnahmen werden festgelegt. Aufbauend auf die Maßnahmen wird ein detailreicher Umsetzungsplan geschmiedet. Innerhalb der Kanzlei bedeutet dies die Erstellung eines Projektplanes der alle Umsetzungsschritte beinhaltet. Dem Mandaten ist es dabei möglich jederzeit sämtliche Auswertungen und Statusberichte anzufordern.

Bei neuzugründenden Unternehmen wird zunächst das Auge auf den Unternehmer selbst gerichtet. Die notwendige Erfahrung, fachliche- und kaufmännische Kompetenz ist hierbei essentiell für eine erfolgreiche Gründung. Eine Unternehmensgründung ist stets mit finanziellen Risiken verbunden. Es sollte möglichst ein finanzielles Polster vorhanden sein und die Gründer müssen mit einer möglichen finanziellen Unsicherheit umgehen können. Viele Gründer waren vor der Gründungsphase in Tätigkeiten mit einer geregelten Arbeitszeit beschäftigt. Den Gründern wird erläutert, dass eine Gründungsphase enorm zeitintensiv und anspruchsvoll ist. Neben der Beratung in persönlichen Aspekten wird das vorhandene Unternehmenskonzept unter die Lupe genommen. Die Produkte und Dienstleistungen müssen den Anforderungen des Markttest gerecht werden und gegebenenfalls optimiert werden. Auf das Produkt bzw. der Dienstleistung aufgebaut sind die potentiellen Kunden zu ermitteln. Die Ermittlung einer optimalen Preispolitik in der späteren Ermittlung der spielt in dieser Hinsicht eine große Rolle. Allgemein werden den Mandaten diverse Auswertungen wie beispielsweise einer Standortanalyse oder einer Rentabilitätsvorschau erstellt. Wichtig ist das ermittelt wird wieviel Umsatz ein Unternehmen generieren muss, das der Unternehmer seinem Lebensstandard gerecht werden kann. Neben einer geeigneten Marketings Strategie muss eine Investitions- und Finanzplanung durchgeführt werden. Hierunter fallen unter anderem die Ermittlung eines benötigten Fremdkapitals oder eine Drei-Jahres-Vorausschau auf die Entwicklung von Kosten, Umsatz, Gewinn und Liquidität.

In der kompletten Gründungsphase kann das Unternehmen bei jeglichen Behördengängen oder Bankterminen unterstützt werden. Dieser Aspekt kann insbesondere für Gründer mit Migrationshintergrund nützlich sein.

5. Feedback & Nachbetreuung

Die Arbeitsschritte und Auswertungen werden bei dem im System hinterlegten Mandant gespeichert und sind somit jederzeit zugänglich. Dem Mandant ist es jederzeit möglich die bisherigen Ergebnisse anzufordern oder mit dem Berater zu besprechen. Dabei sind zusätzlich feste Ergebnisbesprechungen in geeigneten Zeitinterfallen festgelegt. Der Steuerkanzlei Preuss ist es wichtig, dass die Unternehmen einen nachhaltigen Erfolg erzielen. Dabei verfolgt die Kanzlei ein einheitliches Nachbetreuungskonzept. Dies sieht vor das monatlich, vierteljährlich oder jährlich Nachbesprechungen mit dem Mandanten erfolgen. In diesen Gesprächen wird die Entwicklung der Unternehmen reflektiert und die aktuellen Auswertungen betrachtet und bewertet. Dies bietet eine automatische Erfolgskontrolle für die Unternehmen. Die Unternehmen können bei Bedarf die Finanzbuchführung an die Steuerkanzlei übertragen, dadurch haben die qualifizierten Mitarbeiter die finanzielle Entwicklung der Unternehmen stetig im Blick und können bei Abweichungen unmittelbar Empfehlungsmaßnahmen aussprechen. Die Mandanten erhalten einen monatlichen Controlling Bericht, der mit tiefer gehenden Analysen dabei in seinen Aussagen deutlich über die klassische Betriebswirtschaftliche Auswertung hinausgeht.

III. Qualitätskontrolle

Die Qualitätsziele der Kanzlei sind vielfältig, aber über allen steht die volle Zufriedenheit der beratenen Unternehmen. Interne Prozesse müssen stets durchleuchtet und verbessert werden. Dafür sind alle Unternehmenszugehörigen verantwortlich, sei es bei der systematischen Fehlerbeseitigung oder einem Beschwerdemanagement, welche unter anderem in der Kanzlei zur Verbesserung beitragen. Jeder Mitarbeiter ist in seinem Aufgabenbereich selbst für die Qualität verantwortlich. Er hat sich dabei an dem Qualitätsbegriff der Kanzlei zu orientieren. Je nach Schwierigkeit des Auftrags kann sich die Notwendigkeit einer Kontrolle bereits während der Auftragsbearbeitung ergeben. Zumindest sollten nach Auftragsbearbeitung in Stichproben die Richtigkeit und Ordnungsmäßigkeit der Arbeitsergebnisse überprüft werden. Dies gilt auch in Sonderfällen, die durch Besonderheiten beim Mandanten verursacht sein können oder regelmäßig dann entstehen, wenn Spezialisten oder sonstige Dritte hinzugezogen worden sind. Die Kontrollen werden von der Kanzleiinhaberin selbst vorgenommen. Wie im Punkt Feedback & Nachbetreuung betrachtet erfolgt durch die Nachbesprechung zudem eine automatische Erfolgskontrolle. Um einen dauerhaften Erfolg der Kanzlei zu gewährleisten werden die Mitarbeiter mit in den Verbesserungsprozess einbezogen. Jeder Mitarbeiter einer Kanzlei kann Beobachtungen machen und Ideen entwickeln, wo etwas an den Kanzleiabläufen verbessert werden kann. Die Mitarbeiter werden ausdrücklich ermuntert, solche Verbesserungspotenziale und -ideen mitzuteilen. Die

Verbesserungsvorschläge können direkt bei der Kanzleileitung vorgebracht werden. Zudem erfolgt in der Kanzlei ein regelmäßiges Teammeeting, in welchen ebenfalls Vorschläge eingebracht werden können. Der Erfolg der getroffenen Verbesserungsmaßnahmen ist zu überprüfen um diese gegebenenfalls zu korrigieren. Die Kanzlei betreibt zudem ein aktives Beschwerdemanagement und kommuniziert offen, dass Beschwerden erwünscht sind. Das Ziel des Beschwerdemanagements ist es aufgetretene Fehler in Zukunft zu vermeiden. Außerdem trägt es dazu bei, die Mandantenzufriedenheit zu erhöhen. Beschwerden im Sinne dieses Prozesses sind Hinweise Außenstehender, die sich fehlerhaft behandelt fühlen. Ein aktives Beschwerdemanagement wird bereits gelebt, bevor Ärgernisse mit Mandanten entstehen. Besser ist es, Wünsche von Mandanten im Vorfeld zu erkennen und zu regulieren, anstatt Beschwerden nach dieser Ablaufregelung zu bearbeiten und entstandene Fehler oder Missverständnisse zu beheben. Die Beschwerde ist eine Chance für einen besseren Mandantenkontakt und zur Profilierung und Verbesserung von Kanzleiabläufen. Dass Fehler auftreten, ist unvermeidbar. Entscheidend ist, wie mit Fehlern umgegangen wird. Der Umgang mit Fehlern entscheidet nicht nur über die Kosten, sondern spiegelt auch die Bereitschaft der Mitarbeiter und der Kanzlei wider, das Qualitätsstreben zu leben. Der Umgang mit Fehlern ist von hoher Wichtigkeit, da eine systematische Ursachenermittlung beim Auftreten von Qualitätsmängeln das erneute Auftreten des selben Fehlers verhindert, sich ein nicht versiegenderes Potenzial an Verbesserungsmöglichkeiten für die Optimierung der entscheidenden Prozesse eröffnet und die Organisation sich damit dynamisch weiter entwickelt, wenn ihr der Umgang mit Fehlleistungen im Sinne einer lernenden Organisation gelingt. Fehler im Sinne dieses Prozesses sind Unregelmäßigkeiten, die intern entdeckt werden, ohne dass sie bereits zu einer Beschwerde von außen führen. Jeder Mitarbeiter ist verpflichtet, einen erkannten bzw. entdeckten Fehler/Qualitätsvorfall der Kanzleileitung zu melden und zu dokumentieren. Die Fehler sind zu beurteilen, zu katalogisieren, um typische Fehler oder Fehlergruppen zu erkennen und zukünftig zu vermeiden. Aus den aufgetretenen Fehlern werden Maßnahmen zu gegenwärtigen und künftigen Fehlervermeidung abgeleitet und konsequent umgesetzt. Die aus den Fehlern abgeleiteten Maßnahmen werden dokumentiert und in verbindliche Arbeitsanweisungen konkretisiert und kommuniziert. Dadurch wird die Wahrscheinlichkeit des Fehlers gleicher Art minimiert bzw. ausgeschlossen. Die Kanzleileitung bzw. die Unternehmenszugehörigen beobachten auch nach der Einführung die Wirksamkeit der korrigierenden Maßnahmen, um sicher zu stellen, dass die Schwachstelle(n) beseitigt ist (sind). Entsprechend den aufgetretenen Fehlern wird ein möglicher Fortbildungsbedarf bzw. Organisationsänderungsbedarf ermittelt. Die Steuerkanzlei Preuss führt regelmäßig Audits mit Hilfe des Systempartners DATEV durch, wodurch geprüft wird ob die einzelnen Prozesse wirksam sind und auch tatsächlich beachtet werden. Durch das Audit können außerdem weitere Verbesserungspotenziale erkannt werden.