



Matrix-Zertifizierung des Steuerberaterverbandes Westfalen-Lippe e. V. und seiner Mitglieder

nach dem Qualitätsstandard der DIN EN ISO 9001:2000

Das elementare Ziel dieser Matrix-Zertifizierung ist die Qualitätssicherung in Steuerberaterkanzleien und die Optimierung des Kanzleimanagements zur Sicherstellung qualitativ hochwertigen Leistungen zum Nutzen der Mandanten.

**Zertifizierte
Steuerberater-
Kanzlei**

nach DIN EN
ISO 9001:2000

Steuerberaterverband
Westfalen-Lippe e.V.



Das Projekt wurde in enger Zusammenarbeit mit der zertifizierten Beratungsgesellschaft Weinberger & Roth Coaching & Managementsysteme GmbH erarbeitet.

Die weitere Betreuung des Projektes erfolgt durch den zertifizierten Unternehmerverbund von Weinberger & Roth Coaching & Managementsysteme GmbH.

Zertifiziert und überwacht wird das Qualitätsmanagementsystem durch die akkreditierte Zertifizierungsgesellschaft der TÜV Süd Management Service GmbH.





Inhaltsverzeichnis

1. Präambel Matrix-Zertifizierung	Seite 2
1.1. Ausgangssituation	Seite 2
1.2. Rückblick	Seite 3
2. Systemeinführung beim Steuerberaterverband Westfalen Lippe e.V.	Seite 6
2.1. Ergebnisse der internen Audits	Seite 7
2.2. Ergebnisse des Zertifizierungsaudit	Seite 10
2.3. Strategie / Ziele / Maßnahmen	Seite 11
3. Systemeinführung bei den Mitgliedern	Seite 13
3.1. Erkenntnisse aus der Systemeinführung	Seite 14
3.2. Ergebnisse der internen Audits	Seite 18
3.3. Ergebnisse der Zertifizierungsaudits im Stichprobenverfahren	Seite 31
3.4. Ziele / Maßnahmen	Seite 33
4. Erf.-Austausch WeRo-Coaches und Auditoren	Seite 34
4.1. Erkenntnisse und Anregungen der WeRo-Coaches	Seite 34
4.2. Betreuung der Steuerkanzleien	Seite 37
4.3. Nachfolgende Audits (Normenforderungen)	Seite 41
5. Workshop Kanzleimanagement	Seite 55
5.1. Erwartungshaltung der zertifizierten Mitglieder an die Matrixzertifizierung	Seite 55
5.2. Verbesserungspotentiale aus der ersten Systembewertung	Seite 56
5.3. Bildung von Arbeitsgruppen	Seite 57
5.3.1. Arbeitsgruppe 1 (Kanzleivision, Kanzleiziele)	Seite 57
5.3.1.1. Ausarbeitung / Ergebnis	Seite 58
5.3.2. Arbeitsgruppe 2 (Erhebung und Bewertung der Mandantenzufriedenheit)	Seite 59
5.3.2.1. Ausarbeitung / Ergebnis	Seite 60
5.3.3. Arbeitsgruppe 3 (Aktives Beschwerdemanagement)	Seite 62
5.3.3.1. Ausarbeitung / Ergebnis	Seite 62
5.3.4. Arbeitsgruppe 4 (Erhebung von Potentialanalysen)	Seite 65
5.3.4.1. Ausarbeitung / Ergebnis	Seite 65
5.3.5. Arbeitsgruppe 5 (Risikomanagement für Kanzleien)	Seite 69
5.3.5.1. Ausarbeitung / Ergebnis	Seite 72
6. Umsetzung der Ausarbeitungen in die Praxis	Seite 72
7. Vorschau, Ziele, weitere Maßnahmen	Seite 75

