

# Qualitätssicherungsrichtlinie des Institutes Österreichischer Steuerberater

## 1. Zielsetzung und Anwendungsbereich

### 1.1. Zielsetzung

Steuerberater üben ihre Tätigkeit unabhängig, eigenverantwortlich und in wirtschaftlicher Selbständigkeit aus. Qualitätsbewusstsein und Verantwortung gehören daher seit jeher zum Berufsbild und Selbstverständnis dieses Berufsstandes. Aus dem besonderen Vertrauensverhältnis zwischen Kunden und Steuerberater und aus einzelnen gesetzlichen Vorschriften ergibt sich für den Steuerberater die Verpflichtung, durch geeignete Maßnahmen in seinem Steuerberatungsbetrieb stets eine hohe Qualität seiner beruflichen Tätigkeit zu gewährleisten, die sich in der Erbringung von Dienstleistungen niederschlägt, die sowohl die Kundenanforderungen und eventuell weiterer interessierter Parteien (Stakeholder) als auch die restlichen Vorschriften erfüllen. Weiters war und wird die berufliche Qualität in Zukunft auch noch vermehrt der zentrale strategische Erfolgsfaktor des Berufsstandes sein.

Die Qualität der Dienstleistung des Steuerberaters ist durch die sachliche Richtigkeit der Leistungserstellung und den Nutzen der Dienstleistung für den Kunden gekennzeichnet. Ziel des prozessorientiert aufgebauten Qualitätsmanagementsystems ist es, die Abläufe der Leistungserstellung zu optimieren und durch die wirksame Anwendung und ständige Verbesserung des Systems und deren Wechselwirkung die Kundenzufriedenheit und die Produktivität zu erhöhen. Die Einhaltung der Qualitätsstandards soll weiters eine Minimierung des Haftungsrisikos für den Steuerberater gewährleisten.

Die Qualitätsverpflichtung im Rahmen der Berufsausübung und die Anforderungen an die Qualität des freiberuflich tätigen Steuerberaters sind seit Bestehen des Berufsstandes in der derzeitigen Form grundsätzlich in gesetzlichen Vorschriften, insbesondere im WTBG, sowie in den einzelnen vom Vorstand der Kammer der Wirtschaftstreuhänder herausgegebenen Richtlinien für die Berufsausübung, Fachgutachten und Stellungnahmen in der jeweils geltenden aktuellen Fassung festgelegt. Mit dieser Richtlinie zur Qualitätssicherung im Steuerberatungsbetrieb sollen bisherige Stellungnahmen zusammengefasst, den neuesten Entwicklungen angepasst und für die Praxis direkt anwendbar formuliert werden.

Die Richtlinie zur Qualitätssicherung lehnt sich inhaltlich an die „Verlautbarung zur Qualitätssicherung in der Steuerberatungspraxis“ der deutschen Bundessteuerberaterkammer in Zusammenarbeit mit dem deutschen Steuerberaterverband und der Datev vom Juni 1998 an, berücksichtigt aber auch die „Stellungnahme zur Qualitätssicherung im Wirtschaftstreuhandbetrieb“ der Kammer der Wirtschaftstreuhänder vom Juli 1997. Diese beiden Richtlinien berücksichtigen ihrerseits wieder internationale Normen zur Qualitätssicherung, wie den „International Standard on Auditing“, die Grundsätze der ISO-Normen für Prozess- und Produktqualität und darüber hinausgehende Qualitätssysteme wie „Total Quality Management“ und „Balanced Scorecard“, bzw. einzelne relevante Elemente daraus.

### 1.2. Anwendungsbereich

Der Anwendungsbereich dieser Richtlinie schließt alle Steuerberater und Steuerberatungsgesellschaften, unabhängig von deren Berufsbefugnissen, der Rechtsform, in dessen Rahmen diese Befugnis ausgeübt wird und der Größe des Steuerberatungsbetriebes, gemessen nach Umsatz und Mitarbeiterzahl, ein.

Auch für den Steuerberater, der ohne Einbeziehung von Mitarbeitern tätig wird, bildet diese

Richtlinie über die Qualitätssicherung die Basis für seine Leistungserbringung.

Wird die Befugnis im Rahmen einer multipersonellen Organisationsform ausgeübt, ist diese Richtlinie mit steigender Personenzahl mit zunehmender Bedeutung bei der Leistungserstellung zu beachten und für die jeweilige Organisationsgröße, die Aufgabenbereiche und die Kundenstruktur anzupassen. In dieser Stellungnahme werden daher die Begriffe Steuerberater und Steuerberatungsbetrieb synonym verwendet.

## **2. Maßnahmen der Qualitätssicherung**

### **2.1. Qualitätspolitik und Verantwortung des Steuerberaters**

Der Steuerberater muss seine Qualitätspolitik, eingeschlossen die Zielsetzungen und die Verpflichtung zur Qualität, festlegen und dokumentieren. Die Qualitätspolitik muss für die organisatorischen Ziele des Steuerberaters, sowie für die Erwartungen und Erfordernisse seiner Kunden relevant und angemessen sein. Die Kundenanforderungen müssen mit dem Ziel der Erhöhung der Kundenzufriedenheit ermittelt und erfüllt werden. Die Qualitätspolitik bietet einen Rahmen zum Festlegen und bewerten von messbaren Qualitätszielen für Funktionsbereiche und Ebenen und verpflichtet zur Erfüllung der Anforderungen und zur ständigen Verbesserung der Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems. Der Steuerberater muss sicherstellen, dass die Qualitätspolitik in allen Ebenen der Organisation verstanden, verwirklicht und gewahrt wird. Weiters ist sicherzustellen, dass die Mitarbeiter wissen, wie sie zur Erreichung der Qualitätsziele beitragen und sich ihrer Rolle im Steuerberatungsunternehmen bewusst sind.

Der Steuerberater muss die erforderlichen Ressourcen festlegen, Mittel bereitstellen und ausgebildetes Personal für leitende, ausführende und kontrollierende Tätigkeiten bestellen, um die Qualitätspolitik umsetzen zu können. Das Qualitätsmanagementsystem und sonstige organisatorische Regelungen sind den Mitarbeitern laufend darzulegen. Darüber hinaus ist dafür zu sorgen, dass diese nach Maßgabe ihrer Verantwortlichkeit über das Qualitätsmanagementsystem informiert sind und sich damit identifizieren.

Der Steuerberater muss ein Leitungsmitglied („Beauftragter der obersten Leitung“) benennen, das – abgesehen von anderen Verantwortlichkeiten – die festgelegte Verantwortung besitzt, um einerseits sicherzustellen, dass Forderungen des Qualitätsmanagementsystems festgelegt, verwirklicht und aufrechterhalten werden und andererseits dem Steuerberater einen Überblick über die Leistung und die Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems als Grundlage für dessen stetige Verbesserung zu geben. Weiters muss dieser Beauftragte der obersten Leitung sicherstellen, dass das Bewusstsein betreffend die Kundenanforderungen in der gesamten Organisation gefördert wird.

Der Steuerberater muss das Qualitätsmanagementsystem in ausreichend festgelegten Zeitabständen bewerten, um seine ständige Eignung und Wirksamkeit bei der Erfüllung der Forderungen dieser Richtlinie sowie der Qualitätspolitik und Qualitätsziele sicherzustellen. Dabei müssen auch Bewertungen und Entscheidungen über den Änderungsbedarf und die Verbesserungsmöglichkeiten des gesamten Qualitätsmanagementsystems (inkl. Qualitätspolitik, Qualitätsziele und der Prozesse), der Organisation, der Dienstleistungen sowie über die Bereitstellung von Ressourcen getroffen werden. In die Bewertung fließen Rückmeldungen von Kunden, Ergebnisse von Audits, die Prozessleistung sowie Informationen über den Status von Vorbeuge- und Korrekturmaßnahmen und sonstige qualitätsrelevante Informationen ein.

Aufzeichnungen über solche Managementbewertungen müssen aufbewahrt werden.

Der Steuerberater muss die Planung und die Wirksamkeit des in seinem Unternehmen implementierten Qualitätsmanagementsystems sicherstellen.

## **2.2. Struktur des Qualitätsmanagementsystems**

Der Steuerberater hat ein Qualitätsmanagementsystem als Mittel zur Realisierung der festgesetzten Qualitätspolitik und deren Qualitätsziele zu entwickeln, festzulegen, zu dokumentieren, einzuführen, aufrechtzuerhalten sowie den Erfordernissen ständig anzupassen und ständig zu verbessern.

Die Qualitätsmanagementsystemelemente müssen so gegliedert sein, dass sämtliche die Qualität der steuerberaterischen Leistung beeinflussenden operationellen Prozesse angemessen gelenkt und gesichert sind.

Das Qualitätsmanagementsystem hat vorbeugende Tätigkeiten, durch die das Auftreten von Problemen bzw. Fehlern vermieden wird, in den Vordergrund zu rücken, ohne dabei die Fähigkeit zu verlieren, auf eventuell auftretende Fehler zu reagieren und diese wirksam zu korrigieren. Ein dokumentiertes Verfahren für Korrekturmaßnahmen muss eingeführt werden. Dieses umfasst die Fehlerbewertung, Ermittlung der Fehlerursachen, Beurteilung des Handlungsbedarfes, Ermittlung, Umsetzung, Dokumentation und Bewertung von ergriffenen Korrekturmaßnahmen. Dies gilt auch sinngemäß für Vorbeugungsmaßnahmen.

Der Steuerberater muss ebenso ein dokumentiertes Verfahren einführen, das sicherstellt, dass die vom Qualitätsmanagementsystem geforderten Dokumente gelenkt werden. Dokumente müssen vor ihrer Herausgabe genehmigt werden, die Erforderlichkeit von Aktualisierungen von Dokumenten muss bewertet werden. Änderungen und der aktuelle Überarbeitungsstatus müssen gekennzeichnet sein. Der Steuerberater muss sicherstellen, dass die gültigen Fassungen der jeweiligen Dokumente an den Einsatzorten verfügbar sind, lesbar und leicht erkennbar bleiben und dass die unbeabsichtigte Verwendung von Dokumenten verhindert wird.

Der Steuerberater muss Aufzeichnungen lenken und für eine angemessene Zeit aufbewahren. Qualitätsaufzeichnungen dienen als Nachweis der Erfüllung der Qualitätsanforderungen und als Ausgangspunkt für die ständige Verbesserung des Qualitätsmanagementsystems.

## **2.3. Auftragsunabhängige Maßnahmen**

### **2.3.1. Personal**

Um die Leistungsfähigkeit eines Steuerberatungsbetriebes sicherzustellen, ist eine den Aufgaben entsprechende Qualifikation der Mitarbeiter erforderlich. Die erforderlichen Fähigkeiten des die Dienstleistungsqualität beeinflussenden Personals sind systematisch zu ermitteln, festzuhalten und zu decken und die ergriffenen Maßnahmen sind auf deren Wirksamkeit zu beurteilen. Aufzeichnungen über die Qualifikationsmaßnahmen und die Qualifikation sind aufzubewahren. Der Grundsatz der Qualifikation ist bei der Mitarbeiteraufnahme, bei der Aus-, Fort-, und Weiterbildung der Mitarbeiter und bei der Personalentwicklung zu beachten.

Die Verantwortungen und Befugnisse müssen festgelegt und innerhalb der Organisation bekannt sein (z. B. in Stellenbeschreibungen).

### **2.3.2. Büroorganisation**

Die Büroorganisation stellt einen wesentlichen Bestandteil des Qualitätsmanagementsystems im Rahmen der Tätigkeit des Steuerberaters dar. Der Steuerberater muss die für die Erfüllung der Anforderungen an die Dienstleistungen erforderliche Infrastruktur und Arbeitsumgebung ermitteln, bereitstellen und aufrechterhalten und laufend auf deren Angemessenheit (z. B. im Managementreview) bewerten.

Das EDV-System des Steuerberaters hat die Umsetzung der Zielsetzungen des Qualitätsmanagementsystems zu unterstützen und einen integrativen Bestandteil darzustellen.

Der Datenschutz sowie die Einhaltung der Urheberrechte und die Datensicherheit müssen gewährleistet sein.

Das Qualitätsmanagementsystem muss sicherstellen, dass die Termine (Fristen), die bei der Bearbeitung der Mandate im Steuerberatungsbüro anfallen, eingehalten werden.

Durch die Ablagesystematik soll ein einfacher und rascher Zugriff auf die Daten, Dokumente und Kundenunterlagen ermöglicht werden. Die systematische Rückverfolgbarkeit soll die Aufklärung von Fehlern oder bei Haftungsfragen den Standpunkt des Steuerberaters unterstützen.

Das Qualitätsmanagementsystem muss die Behandlung der ein- und ausgehenden schriftlichen Dokumente miteinbeziehen, damit gewährleistet ist, dass die für die Leistungserstellung notwendigen Informationen vollständig und zielorientiert zur Verfügung stehen.

In jedem Steuerberatungsbetrieb ist für eine nach den Zielen der Qualitätspolitik ausgerichtete Beschaffung von Dienstleistungen und Sachgütern zu sorgen. Die Angemessenheit sowohl im Bezug auf Quantität als auch Qualität der Beschaffung muss gewährleistet sein. Für qualitätsrelevante Produkte bzw. Dienstleistungen müssen die Beschaffungsangaben, das zu beschaffende Produkt bzw. die Dienstleistung beschreiben, eine angemessene Verifizierung der beschafften Produkte soll sicherstellen, dass das beschaffte Produkt bzw. die Dienstleistung die festgelegten Beschaffungsanforderungen erfüllt. Die Lieferanten und Vorleister von qualitätsrelevanten Produkten bzw. Dienstleistungen sind zu bewerten.

Neben der Finanzbuchhaltung hat die Leistungsabrechnung für den Wirtschaftstreuhandbetrieb eine wesentliche Informations- und Steuerungsfunktion einzunehmen und die notwendigen Informationen für die Unternehmensführung zur Verfügung zu stellen.

Der Steuerberater muss die Dienstleistungserbringung unter beherrschten Bedingungen planen, durchführen sowie die Prozesse der Dienstleistungserbringung validieren, wobei die Fähigkeit der Prozesse zur Erreichung der geplanten Ergebnisse dargelegt wird.

### **2.3.3. Kommunikation**

Der Steuerberater muss sicherstellen, dass geeignete Prozesse der internen Kommunikation eingeführt sind, sodass die Mitarbeiter ausreichend und rechtzeitig über relevante Sachverhalte auf allen Gebieten ihrer beruflichen Betätigung informiert sind und eine Kommunikation über

die Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems stattfindet.

Überdies muss der Steuerberater die Kommunikation mit dem Kunden insbesondere bezüglich der Dienstleistungen, der Rückmeldungen von Kunden (Kundenbeschwerden) sowie bezüglich der Kundenanfragen, Verträge oder Auftragsbearbeitungen (inkl. Änderungen) regeln und verwirklichen.

## **2.4. Auftragsabhängige Maßnahmen**

### **2.4.1. Allgemeine auftragsabhängige Maßnahmen**

In jedem Steuerberatungsbetrieb ist darauf zu achten, dass nur solche Aufträge angenommen oder fortgeführt werden, die in sachlicher, personeller oder zeitlicher Hinsicht ordnungsgemäß abgewickelt werden können. Unter Beachtung der nachfolgenden Forderungen muss der Steuerberater die Kundenanforderungen an seine Dienstleistungen ermitteln und vor dem Eingehen von Verpflichtungen bewerten, wobei sichergestellt sein muss, dass die Anforderungen im Auftrag festgelegt sind und Unterschiede zwischen den Anforderungen im Auftrag und den früher ausgedruckten Anforderungen beseitigt sind. Diesbezügliche Aufzeichnungen müssen geführt werden.

Der Steuerberater ist verpflichtet, seinen Beruf gewissenhaft, sorgfältig, eigenverantwortlich und unabhängig auszuüben. Er hat insbesondere die sich aus dem 4. Hauptstück des WTBG (§§ 82 ff) und der Berufsausübungsrichtlinie ergebenden Berufspflichten einzuhalten. Dazu gehört es auch die Bestimmungen der Berufsausübungsrichtlinie betreffend die Einhaltung der Geldwäschebestimmungen zu beachten.

In Kanzleiorganisationen, in denen auch Prüfungsaufträge abgearbeitet werden, ist auf die Einhaltung der Ausschlussgründe der §§ 271 ff HGB, insbesondere auf den Ausschluss gemäß § 271a Abs. 1 Z 2 HGB bei der Erbringung von Rechts- und Steuerberatungsleistungen, die über das Aufzeigen von Gestaltungsalternativen hinausgehen und die sich auf den Jahresabschluss nicht nur unwesentlich auswirken, zu achten.

Der Steuerberater hat seine Tätigkeit zu versagen, wenn sie für eine pflichtwidrige Handlung in Anspruch genommen werden soll oder die Besorgnis der Befangenheit bei der Durchführung eines Auftrages besteht.

Im Interesse des Qualitätsmanagements ist sicherzustellen, dass die Mitarbeiter eines Steuerberatungsbetriebes bei der Durchführung von Aufträgen gewissenhaft Gesetze, Rechtsprechung und fachliche Regeln und Entwicklungen beachten. Hierfür eignen sich neben der angemessenen Information und Beaufsichtigung auch schriftliche Anweisungen.

Durch eine sachgerechte Gesamtplanung aller Aufträge ist – neben der Durchführungsplanung einzelner Aufträge – die Voraussetzung dafür zu schaffen, dass die übernommenen und erwarteten Aufträge unter Beachtung der Berufsgrundsätze ordnungsgemäß durchgeführt und zeitgerecht abgeschlossen werden können.

Der Steuerberater muss die Prozesse planen und entwickeln, die für die Durchführung der von ihm erbrachten Dienstleistungen erforderlich sind, wobei auch die übrigen Prozesse des Qualitätsmanagementsystems und deren Wechselwirkung berücksichtigt werden müssen.

Dabei müssen insbesondere Qualitätsziele festgelegt werden, die erforderliche Prozesse implementiert werden und die Aufzeichnungen geführt werden, die nachweisen, dass die Dienstleistungen und die entsprechenden Prozesse die Anforderungen erfüllen.

Aufträge müssen angemessen gekennzeichnet und rückverfolgbar sein. Eigentum des Kunden muss sorgfältig behandelt werden und als solches gekennzeichnet werden.

Die Honorarnoten sind auf Basis der getroffenen Vereinbarungen zu erstellen und müssen für die Kunden klar, verständlich und nachvollziehbar sein.

## **2.4.2. Laufende Mandate – Dauermandate**

### **Buchhaltung und Lohnverrechnung**

Das Qualitätsmanagementsystem hat die Voraussetzungen für eine ordnungsgemäße und zeitgerechte Durchführung und Abwicklung des Lohnverrechnungs- und Buchhaltungsmandates zu schaffen.

Das Qualitätsmanagementsystem hat die Voraussetzungen für eine den Grundsätzen ordnungsgemäßer Buchführung und Bilanzierung entsprechende und zeitgerechte Durchführung des Mandates zu schaffen.

### **Jahreabschluss und Steuerdeklaration**

Das Qualitätsmanagementsystem hat außerdem die Aufmerksamkeit nicht nur auf § 5-Ermittler, sondern auch auf § 4/1 und § 4/3-Ermittler und Einnahmen-Werbungkostenermittlung in einer entsprechend angepassten Art und Weise zu richten.

## **2.4.3. Beratung**

Bei der Beratungstätigkeit ist in besonderem Maße neben der sachlichen Richtigkeit der Nutzen für den Kunden zu berücksichtigen.

## **3. Dokumentation**

### **3.1 Qualitätsmanagementhandbuch**

Durch das Qualitätsmanagementhandbuch bzw. Organisationshandbuch sind die Qualitätspolitik, das Qualitätsmanagementsystem und die qualitätsrelevanten Vorgehensweisen des Steuerberatungsbüros darzulegen.

Die Dokumentation ist ein wesentlicher Bestandteil des Qualitätsmanagementsystems. Durch diese Maßnahme wird das eingeführte System erst transparent und für Externe nachvollziehbar, wodurch der Nachweis der ordnungsgemäßen Leistungserstellung möglich wird.

## **4. Überwachung und Messung**

### **4.1 Interne Überwachung**

Um die Einhaltung der für den Steuerberatungsbetrieb geltenden Qualitätsnormen und Richtlinien zu gewährleisten und deren Wirksamkeit zu überprüfen, ist das Qualitätsmanagementsystem des Steuerberatungsbetriebes jährlich in angemessener Weise

einem internen Audit zu unterziehen und diese Systemkontrolle zu dokumentieren. Auditoren dürfen ihre eigene Tätigkeit nicht auditieren, wenn nicht anders möglich, kann das interne Audit auch in der Form eines Selfassessment durchgeführt werden.

Der Steuerberater muss Informationen einholen, ob die Kundenanforderungen erfüllt werden. Weiters muss der Steuerberater geeignete Methoden zur Überwachung und Messung der Prozesse des Qualitätsmanagementsystems anwenden. Der Steuerberater muss Merkmale der Dienstleistung überwachen und messen, um die Erfüllung der Dienstleistungsanforderungen zu verifizieren. Der Steuerberater muss sicherstellen, dass Dienstleistungen zweckmäßig gelenkt werden. Diese Tätigkeiten sind im Zuge des Managementreviews zu bewerten.

#### **4.2. Externe Überwachung**

Durch ein externes Audit ist eine höhere Transparenz und somit eine höhere Objektivität der Beurteilung zu erreichen. Die Erfahrungen des externen Prüfers kommen dem Steuerberatungsbetrieb zu gute. Das externe Audit ist kein zwingender Bestandteil eines ordnungsgemäßen Qualitätsmanagementsystems im Steuerberatungsbüro.

#### **4.3. Datenanalyse**

Der Steuerberater muss geeignete Daten ermitteln, erfassen und analysieren, um die Eignung der Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems darzulegen und zu beurteilen, wo die Wirksamkeit des Qualitätsmanagementsystems verbessert werden kann. Die Analyse muss Daten über die Kundenzufriedenheit, die Erfüllung der Anforderungen an die Dienstleistung sowie Prozess- und Dienstleistungsmerkmale Möglichkeiten für Vorbeugemaßnahmen sowie Daten über Lieferanten und Vorleister beinhalten.