

03.05.2012

Top-Thema Qualitätsmanagement in der Steuerberatung

Arbeiten mit Checklisten

- > [Aufbau eines Qualitätsmanagementsystems](#)
- > [Bestandteile des Qualitätsbegriffs](#)
- > [Definition der Kanzleiziele](#)
- > **Arbeiten mit Checklisten**



Checklisten helfen, Fehler zu vermeiden

Quelle: Haufe Online Redaktion

Zwingend erforderlich hierbei ist, die Mitarbeiter der jeweiligen Bereiche einzubeziehen, da diese über die Erfahrung im Praxisalltag verfügen. Somit kann man Checklisten auch als Verfahrensanweisungen ansehen, die dann zusätzlich durch Arbeitsanweisungen ergänzt werden.

Folgendes Beispiel soll erläutern, was mit Checklisten erreicht werden kann:

Beispiel: Ein Mitarbeiter des Steuerberaters erstellt eine Einkommensteuererklärung für Mandant X. Dabei bearbeitet der Mitarbeiter die Sonderausgaben. Mit Hilfe der zur Verfügung gestellten Software, kann er zu diesem Thema die erforderlichen Checklisten aufrufen, und mit ihnen feststellen, was aktuell zu prüfen ist. Da sich dies von Jahr zu Jahr ändert, sind regelmäßig aktualisierte Checklisten erforderlich. Im Rahmen der Checklistenbearbeitung kann er sich auch einen Referenzprüfungsablauf anzeigen lassen. Zudem sollte innerhalb der Software auch auf Steuergesetze, -richtlinien, -verordnungen und sonstige Bestimmungen zurück gegriffen werden können. Mit Hilfe dieser Vorgaben wird der jeweilige Bereich (hier Sonderausgaben) bearbeitet. Nach Durchführung des Checks wird der entsprechende Vorgang dann bestätigt. Die Software registriert zur Nachvollziehbarkeit auch den „checklisten-unterstützt“ ermittelten Wert.

Wenn in diesem Zusammenhang von Checklisten gesprochen wird, sind i. d. R. **digitalisierte Checklisten** gemeint, bei denen die jeweiligen Checks mit Rechenformeln hinterlegt sind. Stößt man die Checklisten an, werden die Routinen im Hintergrund ausgeführt. Dabei bestätigt der Mitarbeiter lediglich die Ausführung. Bei festgestellten Abweichungen wird er aufgerufen, die Fehler zu beheben.

Im Wesentlichen sollen Checklisten folgende Fragen klären:

- Was soll geprüft werden?
- Was ist dabei zulässig und was nicht?
- Wie soll die Prüfung erfolgen?

Digitalisierte Checklisten sind auch als **Controllinginstrument** hilfreich, da sie den jeweiligen Stand eines Auftrags anzeigen. Wichtig für die Qualitätsbeurteilung ist aber auch zu registrieren, welche Prüfungen mit welchem Ergebnis durchgeführt wurden. Es können auch Abweichungen gemeldet werden. Sie ermöglichen die Ursachenprüfung und schlagen im Idealfall sogar Maßnahmen zu

Im Rahmen der Zielkoordinaten ist auch der Produktqualität ein hoher Stellenwert beizumessen. Weniger Fehler in der Bearbeitung bedeuten gleichzeitig eine höhere Mandantenzufriedenheit und eine verbesserte Ertragsituation. Dabei können Checklisten hilfreich sein.

Checklisten werden häufig dann eingeführt, wenn sich in bestimmten Bereichen durch Mitarbeiter gehäuft Fehler einschleichen. Solche Fehler führen oft zu Nacharbeiten oder Nachbesserungen und verschlechtern damit auch das Ansehen.

Mit Hilfe von Checklisten sollen solche Fehler vermieden werden. Hierzu ist es notwendig, die entsprechende Aufgabe systematisch zu untersuchen und die Teilaufgaben genau zu spezifizieren. Dabei sind mögliche **Fehlerquellen** genau zu beschreiben und den Mitarbeitern Hinweise zu geben, was genau zu tun ist.

Fehlerbehebung vor. Ein weiterer Vorteil des Einsatzes von digitalisierten Checklisten besteht darin, dass neue Mitarbeiter leichter eingearbeitet werden können, da die Checklisten genaue Anhaltspunkte für die jeweiligen Arbeitsschritte enthalten.

Dipl.-Kfm. Rüdiger Apel, Düsseldorf

Seite [1](#) | [2](#) | [3](#) | **4**

Qualitätsmanagement, Steuerberater



Zum Thema

Steuern & Finanzen: Gratis-Checkliste: Vorsteuerabzug prüfen

Diese Checkliste hilft Ihnen bei der Prüfung Ihres Vorsteuerabzugs.

[> Weiter](#)

Newsletter: Steuern