

Projekt: „WT-Zukunft“ – die Zukunftsumfrage der KWT: eine Analyse

Von Mag. Lukas Hübl¹

Am 16. April 2007 wurden die Ergebnisse der unter Berufsangehörigen und Klienten durchgeführten Online-Umfrage der KWT zum Thema „WT-Zukunft“ präsentiert².

Fragestellungen und Antworten bieten einige Information, um daraus zu lernen. Hier eine erste Analyse.

1. Der Service der Kammer der Wirtschaftstreuhänder

In gewissen Abständen lässt die KWT Umfragen und Gutachten³ erstellen. Diese sind für eine Einschätzung der Situation des Berufsstandes der Wirtschaftstreuhänder sicherlich nützlich. Darüber hinaus beleuchten sie vornehmlich dessen künftige Entwicklungschancen. Die Ergebnisse werden der breiten Basis der Berufsangehörigen zur Verfügung gestellt. Im Frühjahr 2007⁴ wurde eine Online-Umfrage unter Berufsangehörigen⁵ und Klienten⁶ durchgeführt. Im Folgenden wird eine kurze Analyse einiger Punkte gegeben, die besonders aufgefallen sind.

2. Feststellungen der Mitgliederumfrage

2.1 Fragenbereich „Erfolgsfaktor EDV“

2.1.1 Software

91% der WT haben in der Rubrik „*Erfolgsfaktor EDV*“ angegeben, die aktuellste am Markt befindliche Software zu verwenden.

Dass viele Wirtschaftstreuhänder aktuelle Programme in ihrer EDV installiert haben, ist glaubhaft. Schließlich deckt der Gesetzgeber den Berufsstand so regelmäßig mit Neuerungen ein, dass der WT ohne Programm- Updates nicht auskommt. Die Lieferanten von Programmen des Rechnungswesens sind auf diesen Umstand eingestellt und bieten diese Updates in aller Regel zeitgerecht an.

¹ Mag. Lukas Hübl ist Steuerberater in Mödling

² http://www.kwt.or.at/User/Intranet/KWT%20Info/Arbeitsbehelfe/Umfraegen/Umfrageergebnis_April07.pdf

³ Z.B. Studie im Auftrag der Kammer der Wirtschaftstreuhänder: *Die Auswirkungen der Informationstechnologie-Entwicklung auf den Berufsstand der österreichischen Wirtschaftstreuhänder*, 2000

⁴ Befragungszeitraum: 15.02. bis 12.03.2007

⁵ 696 Teilnehmer

⁶ 3707 Teilnehmer

Inwiefern die angesprochenen modernen EDV-Systeme auch zum Einsatz kommen, darüber lassen sich nur Vermutungen anstellen – zumindest teilweise. Denn, wer bei den Hotlines der WT-Branchenlösungsanbieter nachfragt, der erhält interessante Einschätzungen von der Situation in den Kanzleien: durchschnittlich werden weniger als 50 - 60% der Funktionalitäten⁷ der „WT-Pakete“ tatsächlich genutzt, so der Tenor einer für diesen Artikel (zum wiederholten Male) durchgeführten telefonischen Erkundigung.

2.1.2 Wettbewerbsfähigkeit

Bei der Frage nach der Wettbewerbsfähigkeit eines StB haben gerade 8% der Kollegen „*besondere Modernität in der Arbeitsabwicklung – Technische Ausstattung*“ als ausschlaggebende Faktoren ihrer Wettbewerbsfähigkeit eingestuft.

Dieser Wert ist – vorsichtig ausgedrückt - enttäuschend. Der Berufsstand, der die Führung bei der betriebswirtschaftlichen Beratung der österreichischen Unternehmen für sich beansprucht, schätzt mit lediglich 8% die eigenen Geschäftsprozesse und entsprechende Werkzeuge als Vorteil im Wettbewerb ein. Sollte dies tatsächlich zutreffen, so besteht großer Handlungsbedarf.

Tatsächlich finden sich immer wieder Geschäftsprozesse in WT-Kanzleien, die seit langer Zeit unverändert geblieben sind. Dies obwohl die o.a. modernen EDV-Systeme im Einsatz sind. So werden in zahlreichen Kanzleien monatlich Ausdrucke von Auswertungen vorgenommen, die zu jedem beliebigen Zeitpunkt im EDV-System angesehen oder im Bedarfsfall ausgedruckt werden können. Welche Wertschöpfung mit dem „prophylaktischen“ Ausdruck eines Buchungsjournals oder der Konten einer Buchhaltung generiert wird, ist per se auch nicht nachvollziehbar. Die Kosten und der Zeitaufwand sind hingegen hoch und hemmen die Wettbewerbsfähigkeit.

2.1.3 Elektronische Kommunikation

69 % der Wirtschaftstreuhänder erachten die elektronische Kommunikation mit dem Klienten über den gesicherten Zugang im Internet als „unwichtig“ oder „weniger wichtig“⁸.

Wird die Einschätzung der teilnehmenden Mandanten an der Umfrage als repräsentativ unterstellt, so deutet das Ergebnis auf eine klare Fehleinschätzung der teilnehmenden WT hin. Die Bedeutung der Online-Abwicklung von Geschäftsfällen zwischen Mandant und

⁷ Selbst bei Programmen mit geringerem Funktionalitätsumfang bleiben bis zu 20% der möglichen Anwendungen ungenutzt.

⁸ Umfrage Projekt 2007: WT-Zukunft, Präsentation, Seite 26

Steuerberater wird von 25% der befragten Mandanten als äußerst wichtig (Note 1), von 31% als sehr wichtig (Note 2) und von weiteren 25% als wichtig (Note 3) betrachtet⁹.

Wesentlich scheint in diesem Zusammenhang der Umstand zu sein, dass die Präsenz des WT im Internet alleine den Mandanten nicht genügt. So, wie der Informationsaustausch zwischen Mandant und WT immer häufiger auch via E-Mail erfolgt, so erwartet der Mandant auch mehr und mehr einen darüber hinausgehenden Service. Schließlich geht ein großer Teil des Informationsaustausches in der Wirtschaft insgesamt diesen Weg. Wenn heute von der Banküberweisung über den Erwerb beliebiger Waren und Dienstleistungen bis hin zur Anmeldung eines Gewerbescheines und der Nutzung von Finanz*Online* die elektronische Kommunikation via Internet schon gelebte Praxis ist, wieso sollte der Mandant ausgerechnet bei dem Informationsaustausch mit dem Wirtschaftstreuhänder eine andere Erwartungshaltung einnehmen?

In der Präsentation der Ergebnisse der Klientenumfrage wurde aufgelistet, welche Informationen sich Mandanten im Onlinezugriff zum Steuerberater wünschen¹⁰:

Einsicht in Behördeneingaben des WT:	41%
Saldenlisten:	30%
Monatsbilanzen:	29%
Finanzamt-Kontoauszüge:	39%
Personal An- & Abmeldungen:	25%
Buchhaltung:	31%
Lohnverrechnung:	27%

Einige der in Österreich tätigen Anbieter von WT-Branchenlösungen arbeiten derzeit an der Entwicklung solcher Systeme, die – geschützt durch eine Vielzahl von technischen Maßnahmen - direkt auf den Datenbestand des WT zugreifen und die Informationen dem berechtigten User übermitteln. Unabhängig von den getroffenen Maßnahmen zum Schutz vertraulicher Daten im Allgemeinen und beim Einsatz von Werkzeugen des Online-Zugriffes, ist eine schriftliche Vereinbarung zwischen Mandant und WT empfehlenswert, die die Regeln der elektronischen Kommunikation festlegen. Die in den vom Vorstand der Kammer der Wirtschaftstreuhänder empfohlenen und zuletzt am 18.12.2006 adaptierten Allgemeinen

⁹ Umfrage Projekt 2007: WT-Zukunft, Präsentation, Seite 45

¹⁰ Umfrage Projekt 2007: WT-Zukunft, Präsentation, Seite 48

Auftragsbedingungen für Wirtschaftstreuhänderberufe (AAB)¹¹ zum Thema elektronische Kommunikation eingearbeiteten Passagen sind möglicherweise für die umfassende Nutzung von Onlinediensten noch nicht ganz ausreichend.

2.2 Fragenbereich „Zukunft und Chancen“

2.2.1 Spezialisierung und Aufbau neuer Geschäftsfelder

Mit 69% werden von den teilnehmenden WT die besten Chancen für die Zukunft in einer Spezialisierung gesehen. Mit 72% werden sogar noch größere Chancen im Aufbau neuer Geschäftsfelder geortet¹².

Diese Vorhaben sind genauer zu betrachten. So findet sich bereits in der „Studie über die Auswirkungen der Informationstechnologie-Entwicklung auf den Berufsstand der österreichischen Wirtschaftstreuhänder“¹³ aus dem Jahr 2000 die folgende Passage:

Die wichtigsten Trends, die den Berufsstand der Wirtschaftstreuhänder und somit auch deren Aus- und Weiterbildung wesentlich beeinflussen, sind:

- *Die steigende Globalisierung*
- *Der zunehmende Wettbewerb*
- *Neue Geschäftsmodelle*
- *Zunehmende Spezialisierung und*
- *Neue Modelle für die Aus- und Weiterbildung*

Und weiter¹⁴:

Daher wird die Spezialisierung immer wichtiger, da kaum jemand in jedem Geschäftsbereich alles können kann. Auch bei der Aus- und Weiterbildung muss darauf geachtet werden, sich auf Gebiete zu spezialisieren, um wirkliches Fachwissen zu erlernen und dann im Berufsleben auch anzuwenden. In diesem Zusammenhang verändert sich auch das Ausbildungssystem grundlegend und neue

¹¹ Abrufbar im Internen Bereich der Homepage der Kammer der Wirtschaftstreuhänder unter http://www.kwt.or.at/User/Internet/Service/Arbeitsbeihilfe/AAB2006_neu.pdf (User und Passwort sind hierzu erforderlich)

¹² Der höchste Erwartungswert für Zukunftschancen wird mit 80% in der noch intensiveren Klientenbetreuung angenommen.

¹³ Studie über die Auswirkungen der Informationstechnologie-Entwicklung auf den Berufsstand der österreichischen Wirtschaftstreuhänder, München 2000, Seite 131. Die Studie wird von der Kammer der Wirtschaftstreuhänder auf Anfrage zugesandt. Eine Möglichkeit zum Download findet sich unter ftp://compendium.ath.cx, User: „Gast“ kein Passwort.

¹⁴ ebenda

Aus- und Weiterbildungsmodelle sind im Entstehen (z.B. Fernstudien über das Internet, Kompetenz- und Kooperationsbasierte Modelle).

Es fällt auf, dass vor mehr als sieben Jahren in der zitierten Studie bereits die Notwendigkeit zur Spezialisierung deutlich herausgearbeitet worden ist. Heute zeigt uns die Umfrage, dass sich knapp weniger als ein Drittel der befragten Wirtschaftstreuhänder tatsächlich spezialisiert hat. Ein weiteres Viertel¹⁵ strebt eine Spezialisierung an. Auf die 69% der befragten WT, die der Meinung sind, dass in einer Spezialisierung die besten Zukunftschancen liegen fehlen dann noch immer 13%, mehr als jeder Achte WT.

Die Umfrage gibt auch Auskunft, in welchen Bereichen sich die befragten WT spezialisiert haben bzw. zu spezialisieren gedenken¹⁶. Eine differenziertere Betrachtung zwischen Ist-Situation und Planung wird leider nicht wiedergegeben. Was gänzlich fehlt, ist sowohl eine Darstellung welche neuen Geschäftsfelder durch die Kollegen zum Beratungsziel erwähnt worden sind, als auch eine detaillierte Wiedergabe der betriebswirtschaftlichen Beratungsansätze.

2.2.2 Gefahrenmomente für die Kanzleientwicklung

Als größte¹⁷ Gefahr für die Weiterentwicklung wird von den befragten Wirtschaftstreuhändern das Preisdumping durch Mitbewerber empfunden.

Zweifelsohne hat sich der Markt in den Kernkompetenzen der Wirtschaftstreuhänder Buchhaltung, Personalverrechnung, Bilanzierung und betriebswirtschaftliche Beratung in den vergangenen Jahren verändert. Auch in den Jahren davor sind andere Berufsgruppen in den erwähnten Bereichen immer öfter tätig geworden¹⁸. Das hat in der Vergangenheit Änderungen für die Wirtschaftstreuhänder bedeutet und wird es auch in Zukunft tun. Langfristig ist damit zu rechnen, dass verschiedene Interessensgruppen darauf hinarbeiten, dass Vorbehaltsaufgaben der Wirtschaftstreuhänder weniger werden.

An dieser Stelle sein noch einmal daran erinnert, dass eine geringe Anzahl der befragten Mitglieder die Wettbewerbsfähigkeit ihrer Kanzlei auf die „*besondere Modernität in der Arbeitsabwicklung – Technische Ausstattung*“ zurückführen. Es wäre eine Analyse

¹⁵ Einschätzung der Steuerberater laut Umfrage Projekt 2007: 24%

¹⁶ Dazu ausführlicher in Punkt 4.

¹⁷ Einschätzung der Steuerberater laut Umfrage Projekt 2007: 17%

¹⁸ Z.B. Unternehmensberater, Hausverwalter, gewerbliche Buchhalter, ...

interessant, ob und - wenn ja - in welcher Weise diese Einschätzung mit der Erwartung des Gefahrenmoments Preisdumping korreliert.

3. Feststellungen der Klientenumfrage

Die befragten Klienten haben insgesamt ein recht positives Bild über ihren Steuerberater gezeichnet. Die Fragestellung an die Klienten zeigt jedoch eine geringe Phantasie, lässt sie doch die gerade besprochenen wichtigen Themen der Mitgliederbefragung Spezialisierung und neue Beratungsfelder gänzlich aus. Stattdessen wurden Themen wie *Bilanzpräsentation*, *Termin-treue* und *selbständige Vorschläge des Steuerberaters* abgefragt.¹⁹

Selbstverständlich sind diese Punkte für den Berufsstand mit so persönlicher Bindung an den Klienten von großer Wichtigkeit. Genau deshalb gibt das Ergebnis der Umfrage auch keine neuen Informationen her, die verwertet werden können. Oder hätte jemand erwartet, dass ein Steuerberater, dem der Klient die Vorschläge zur Problemlösung machen muss, einen guten Eindruck hinterlässt?

Interessant ist hingegen die Beantwortung der Frage nach der Honorargestaltung. Wobei konkret weniger das Ergebnis der Umfrage relevant erscheint²⁰, sondern die Tatsache, wie viele unterschiedliche Meinungen in der Mandantschaft existieren. Dies kann dem Berufsstand jedenfalls Leitlinie sein, ein differenzierteres Honorarsystem anzubieten und mit einem neuen Angebot an Klienten heranzutreten.

Darüber hinaus zeigen die Ergebnisse der Klientenumfrage auch die Fehleinschätzung vieler WT im Zusammenhang mit der Online-Kommunikation, wie bereits oben ausgeführt²¹.

4. Die nicht gestellten Fragen

4.1. Fehlende Fragen an die Mitglieder

Die vorstehenden Ausführungen zeigen bereits, dass viele Schlüsse aus der ausgewerteten Umfrage geschlossen werden können. Noch viele mehr, die hier nicht besprochen werden,

¹⁹ Umfrage Projekt 2007: WT-Zukunft, Präsentation, Seite 40

²⁰ Dieses repräsentiert die Meinung von anonymen Klienten, die nicht notwendigerweise auf eine andere Kanzlei umzulegen ist.

²¹ Punkt 2.1.3

sind sicher möglich. Auch die Anzahl der Fragen ist natürlich limitiert, um die Teilnehmer nicht allzu sehr in ihrer knappen Zeit²² zu binden.

Manche Fragen bleiben jedoch etwas an der Oberfläche, z.B. die Frage nach dem Aufbau neuer Geschäftsfelder, oder die Frage nach einer fixierten Strategie?

Es wird in der Auflistung der Spezialisierung der Wirtschaftstreuhandler leider nicht darauf eingegangen, ob die Spezialisierung auf diesem Gebiet schon stattgefunden hat, oder noch immer eine Geplante ist. Die Art der Fragestellung erscheint in diesem Bereich jedenfalls ungeeignet eine brauchbare Information zu erhalten.

Ebenso wird auf die ergriffenen Maßnahmen zur Weiterentwicklung der Kanzlei nicht eingegangen, beispielsweise welche Investitionen in eine noch bessere Klientenbetreuung vorgenommen werden, in Rationalisierungsmaßnahmen oder wie neuen Bedürfnissen von Klienten begegnet wird. Auch eine Gegenüberstellung mit früher erhobenen Informationen kann zur Verbesserung der Aussagekraft beitragen.

4.2. Fehlende Fragen an Mandanten

Wie bereits unter Punkt 3 angeführt sind die Fragen an die Klienten teilweise wenig aussagekräftig. Welche neue Information soll generiert werden, wenn der Wunsch nach Servicequalität wie Termintreue, telefonische Erreichbarkeit, prompte Reaktion und dergleichen bei einem Dienstleister abgefragt wird.

Zwischen 49% und 76% der befragten Klienten schätzen, dass die Bedeutung der Kernbereiche der Tätigkeiten der Wirtschaftstreuhandler künftig unverändert bleiben wird. Das zeigt, dass die Fragen wenig Neues bieten.

Die Frage, ob der Klient künftig Leistungen nachfragen will, die er bislang noch nicht konsumiert hat, ist unvollständig gestellt. Für den Wirtschaftstreuhandler wäre interessant, welche Leistungen dies sein werden. Diese Informationen wären geeignet, dem Wirtschaftstreuhandler Hilfestellung bei der Auswahl eines Spezialisierungsgebiets zu geben.

5. Zusammenfassung

Die Initiative der Kammer der Wirtschaftstreuhandler, unter Mitgliedern und Klienten eine auf die Zukunft gerichtete Online-Umfrage durchzuführen, ist sicherlich ein gut geeignetes Mittel,

²² Bei der Online-Umfrage wurden 44 Fragen gestellt. Die durchschnittliche Dauer der Befragung war ca. 17 ½ Minuten.

um sich noch besser an den Bedürfnissen der Mitglieder und er von diesen betreuten Mandanten zu orientieren. Einige der Fragen erscheinen dazu geeignet, den Status Quo in jedem Fall zu bestätigen.

Eine differenziertere Fragestellung sowohl an die Mitglieder wie auch an die Mandanten kann künftige Auswertungen noch aussagekräftiger machen. Es ist zu hoffen, dass die Kammer der Wirtschaftstreuhänder auch weiterhin dieses Service anbieten wird.