

# Wir bauen einen Kummerkasten

Ein praktisches Beispiel zur Umsetzung der VO 1/2006 in der Wirtschaftsprüferpraxis

WP/StB Hans-Peter Widera, Hamburg

***Wirtschaftsprüfer sind verpflichtet, Beschwerden und Vorwürfe von Mitarbeitern, Mandanten oder Dritten nachzugehen, wenn sich aus ihnen Anhaltspunkte für Verstöße gegen gesetzliche Vorschriften oder fachliche Regeln ergeben.***<sup>1</sup>

**Diese im Zusammenhang mit der Lückenschlussdiskussion<sup>2</sup> wichtige Maßnahme im Qualitätssicherungssystem der Wirtschaftsprüferpraxis erfordert erst einmal das Aufbröseln<sup>3</sup> des Vorganges in seine wesentlichen Bestandteile bzw. zeitliche Abfolge:**

- **Beschwerdeeingabe**
- **Untersuchung der Beschwerde und**
- **Bewertung der Untersuchungsergebnisse**

**Im Folgenden soll der erste Teilschritt im Umgang mit Beschwerden und Vorwürfen praxisgerecht und im Sinne eines „keep things simple“ umgesetzt werden.**

Es ist mittlerweile nach einem längeren Lernprozess auch Auffassung der berufsständischen Vertretungen<sup>4</sup>, dass es nicht aus Sicht einer ergebnisorientierten Qualitätssicherung notwendig ist, sämtliche Maßnahmen der Qualitätssicherung schriftlich zu dokumentieren: Der Anspruch auf bestimmte Verfahrensabläufe und die gelebte Umsetzung dieser Regeln ersetzen die Normierung in Qualitätssicherungshandbüchern. Im Zusammenhang mit der Beschwerdeeingabe wird gefordert, dass die Praxisleitung<sup>5</sup> dafür Sorge zu tragen hat, dass

*Beschwerden von Mitarbeitern der Praxisleitung... ohne Besorgnis vor persönlichen Nachteilen zur Kenntnis gebracht werden können, z.B. durch die Möglichkeit der anonymisierten<sup>6</sup> Mitteilung<sup>7, 8</sup>.*

Die anonyme Beschwerdeeingabe in höchster Form<sup>9</sup> vermeidet den direkten menschlichen Kontakt zwischen Beschwerdeführer und Beschwerdeempfänger (Empfänger im Sinne von Untersucher). Unter Berücksichtigung des oben ausgeführten Anspruchs, das Ergebnis zählt und der Forderung nach dieser *unpersönlichen* Beschwerdeeingabe lässt ein bisher nur aus einschlägigen Periodika<sup>10</sup> vergangener Zeiten bekanntes Instrument in den Mittelpunkt der Ausgestaltung des Qualitätssicherungssystem der Wirtschaftsprüferpraxis rücken: Den Kummerkasten, wobei dieser für unsere Zwecke wieder auf das zurückgeführt wird, wofür die Metapher steht, einen real existierenden Kasten zum Abladen von Kummer, konkret Beschwerden.

Weiter. Nachdem der reale Kummerkasten theoretisch als hervorragendes Instrument der anonymen Beschwerdeeingabe abgeleitet wurde, verbleibt es nunmehr bei der praktischen Ausgestaltung der als richtig erkannten Umsetzung. Angesichts des realen wirtschaftlichen Umfeldes der Wirtschaftsprüferpraxen<sup>11</sup> soll die Umsetzung in Form einer so genannten *low budget solution* der Vorzug gegeben werden, d.h. ohne zusätzliche Materialkosten soll erreicht werden, die Kastenidee praktisch umzusetzen. Dieses hat gleichzeitig den Vorteil, das jedermann/frau auf Grund der geringen hand-

<sup>1</sup> VO 1/2006 Tz.(81)

<sup>2</sup> wie immer an dieser Stelle der Hinweis auf die einschlägigen wissenschaftlichen Ansätze der Lücke

<sup>3</sup> norddeutsch.: zerlegen in die Bestandteile

<sup>4</sup> so zumindest unwidersprochen auf Veranstaltungen der WPK und des IDW durch Referenten vortragen (z.B. am 25.04.2006 in Hamburg)

<sup>5</sup> Praxisinhaber, Sozien einer Sozietät, Geschäftsführungsgorgane bei WP-Gesellschaften, Partner einer Partnerschaftsgesellschaft (VO 1/2006 Tz. (8))

<sup>6</sup> griech.: namenlos

<sup>7</sup> VO 1/2006 Tz. (82)

<sup>8</sup> Der Einwand, wie bei einer hinreichend dokumentierten Abschlussprüfung die Anonymität aus sachlichen Gründen gewährleistet werden soll ist zweifellos begründet, soll hier aber nicht weiter verfolgt werden weil das Problem in der VO 1/2006 einfach nicht vorkommt.

<sup>9</sup> also nicht nur namenlos sondern auch gesichtslos

<sup>10</sup> z.B. BRAVO

<sup>11</sup> Preisdumping, Außenstände etc.

werklichen Ansprüche in die Lage versetzt wird, mal wieder etwas selbst herzustellen<sup>12</sup> und gleichzeitig nicht an unverständlichen Gebrauchsanweisungen bekannter Möbelhäuser zu verzweifeln. Also gleichzeitig auch eine nostalgische Reise in die Zeit, als Schere, Aufkleber und UHU die wichtigsten Werkzeuge im Kampf gegen die Erwartungslücke waren, und zwar so effizient, dass es diese noch gar nicht gab.

Vor der handwerklichen Umsetzung muss zunächst einmal im nunmehr verkürzten<sup>13</sup> Auftrags- und Planungsprozess der Materialaufwand ermittelt werden. Dabei ist zu bedenken, dass nicht nur Mitarbeiter Beschwerden einreichen können, sondern gemäß VO 1/2006 auch Mandanten und Dritte. Schnell wird bei der Planung deutlich, dass sinnvollerweise, d.h. auch zukunftsorientiert, drei Kummerkästen herzustellen sind, da z.B. unterschiedliche Beschwerdebearbeiter zuständig sein können, könnten oder die Entleerung der Kästen zu verschiedenen Zeitpunkten erfolgen soll. Die konkrete Ausgestaltung des weiteren Verfahrensablaufs ist aber nicht Gegenstand unserer Untersuchung und wird daher im Weiteren vernachlässigt.

Benötigt werden:

- 3 Pappkartons in denen DIN C5 Umschläge Platz finden (z.B. Kartons für Kopierpapier, lassen sich meist mangels Wegräumlust in Nähe des Kopiergerätes finden)
- 1 Rolle Tesafilm oder vergleichbares
- 1 dicker Schreiber
- 1 Schere zum Schneiden

Ausdrücklich sei an dieser Stelle haftungsauschießend angemerkt, dass Pappe, Papier und Schere scharfe Stellen und Seiten haben und Verletzungen verursachen können. Auch kann durch Klebefilm auf Mund oder Nase die lebenswichtige Sauerstoffzufuhr unterbrochen werden. Die Verantwortung für nicht genannte Risiken wird gleichfalls ausgeschlossen.

Nachdem dieses nun geklärt ist, kommen wir zur praktischen Durchführung:

1. Mittels der Schere schneiden wir in den Deckel der Kartons einen Schlitz, durch den büroübliche Briefumschläge eingeschoben werden können.
2. Nachdem der so bearbeitete Deckel auf den Karton aufgesetzt wurde, wird durch Tesafilm o.ä. eine dauerhafte Verbindung hergestellt um ein unbefugtes Entfernen der Beschwerde zu verhindern.
3. Die drei Kästen werden mit den Wörtern: *Mitarbeiter*, *Mandanten* und *Dritte* als Absender der Beschwerden gekennzeichnet und anschließend gut sichtbar<sup>14</sup> in der Praxis aufgestellt.

Dem aufmerksamen Qualitätssicherer ist sicherlich nicht entgangen, dass der Vorgang der Leerung bisher nicht beschrieben oder gebastelt wurde. Da die VO 1/2006 zum zeitlichen Ablauf keine konkreten Vorgaben gibt, bleibt es jedem selbst überlassen, wann die einzelnen Kartons zur weiteren Bearbeitung aufgeschnitten werden. Danach erfolgt natürlich Schritt 4 der Bastelanleitung:

4. Der aufgeschnittene Karton wird mittels Tesafilm wieder verschlossen, wobei der Einwurfschlitz offen bleiben muss.

### Zusammenfassung:

**Beschwerden sollte mann/frau immer nachgehen, unabhängig von fachlichen Regeln oder gesetzlichen Vorschriften. Vielleicht ein unbekanntes Instrument in großen Prüfungskollektiven, in denen die betriebswirtschaftliche Ausrichtung im Vordergrund steht.**

---

<sup>12</sup> Selbstverständlich bleibt es den ambitionierten Hobbyschreibern im Berufsstand unbenommen, ihr handwerkliches Können in Form von Schwalbenschwanz verzinkten Hartholzkästen mit Intarsienarbeiten zu dokumentieren.

<sup>13</sup> das *ich will und ich kann* wurde bereits oben abgearbeitet

---

<sup>14</sup> auch für die Geschäftsführung, schließlich muss sie wissen, ob etwas in die Kästen geworfen wird...