



**Unser  
Qualitätsversprechen**

Version 3.1 | März 2019

## Inhalt

<b>A.</b>	<b>Einleitung.....</b>	<b>3</b>
<b>B.</b>	<b>Qualität als zentrales Leitmotiv .....</b>	<b>3</b>
<b>C.</b>	<b>Ziel des Qualitätsversprechens.....</b>	<b>3</b>
<b>D.</b>	<b>Qualitätskomponenten .....</b>	<b>4</b>
	1. Arbeitsqualität .....	4
	2. Servicequalität .....	5
<b>E.</b>	<b>Messbarkeit unserer Qualität.....</b>	<b>7</b>
<b>F.</b>	<b>Unsere Mitarbeiter.....</b>	<b>7</b>
<b>G.</b>	<b>Leitmotive des Qualitätsversprechens .....</b>	<b>7</b>

## A. Einleitung

Wir sind der festen Überzeugung, dass Qualität auf dem engen Verhältnis zwischen Berater und Mandant basiert. Qualität bedeutet in unseren Augen vor allem, Lösungen zu präsentieren. Lösungen, die zu den Herausforderungen unserer Mandanten passen – entwickelt auf der Basis vertrauensvoller Zusammenarbeit und umgesetzt mit höchstem persönlichen Engagement.

Mit diesem Qualitätsversprechen wollen wir von unseren Mandanten beim Wort genommen werden: eine verbindliche Zusage, auf eine bestimmte – in unseren Augen optimale – Art und Weise Leistungen zu erbringen, um so den größten möglichen Mehrwert für unsere Mandanten zu generieren.

Qualität bedeutet für Baker Tilly:

- bewertbare Qualitätskriterien zu definieren,
- diese unseren Mandanten verbindlich zuzusagen,
- deren Erfüllung regelmäßig zu messen
- und uns darüber regelmäßig mit unseren Mandanten auszutauschen.

Mit diesem Dokument legen wir für Mandanten, Geschäftspartner und Mitarbeiter verbindlich fest, welche Qualitätsmaßstäbe wir an unsere Beratungs- und Dienstleistungen anlegen. Diese Festlegungen wurden gemeinsam von Partnern und Mitarbeitern von Baker Tilly entwickelt. Wir haben uns dazu verpflichtet, diese Qualitätsvorgaben durch geeignete Maßnahmen umzusetzen und die Qualitätsleitlinien im ständigen Dialog mit unseren Mandanten fortzuentwickeln.

## B. Qualität als zentrales Leitmotiv

Qualität gehört zu den zentralen Leitmotiven von Baker Tilly. Qualität ist nicht nur die Grundvoraussetzung für die Umsetzung der drei weiteren Baker Tilly-Leitmotive Internationalität, unternehmerisches Handeln und Interdisziplinarität. Vielmehr entsteht Qualität als Resultat aus dem Zusammenwirken der anderen drei Motive. Dabei ist Qualität Grundverständnis unseres Handelns, das sich nicht automatisch einstellt, sondern permanent mit entsprechenden Maßnahmen sichergestellt und verbessert werden muss.

## C. Ziel des Qualitätsversprechens

Wir haben den Anspruch an uns selbst, in puncto Qualität zu den Besten des Beratermarktes zu gehören und streben dabei in unseren zentralen Leistungsfeldern stets nach Qualitätsführerschaft.

Aus zahlreichen Kundenbefragungen ergeben sich für Baker Tilly, sehr gute Rankings sowohl im Vergleich mit Mitbewerbern als auch in der direkten Befragung ausgewählter Mandanten.

Die Einhaltung der Qualitätskriterien ist für uns selbstverständlich und damit auch wesentlicher Bestandteil unseres Vergütungsmodells.

## **D. Qualitätskomponenten**

Wir unterscheiden die Qualitätskomponenten Arbeitsqualität und Servicequalität. Diese Hauptkomponenten bestehen wiederum aus mehreren Teilelementen.

### **1. Arbeitsqualität**

Die Arbeitsqualität umfasst neben der fachlichen, themenbezogenen Qualität auch die Qualität des Arbeitsprozesses von der Angebotsabgabe/Auftragsannahme über die Auftragsdurchführung bis hin zur Auftragsabrechnung.

#### **1.1. Fachliche Qualität**

Fachliche Qualität bedeutet zunächst Bündelung unseres umfassenden und aktuellen Know-hows, Standardisierung und praxiserprobte Anwendung durch Experten. Für alle wesentlichen Bereiche unserer täglichen Arbeit haben wir daher Arbeits- und Qualitätsrichtlinien erarbeitet, in denen vom Projektablauf bis zur Präsentation der Projektergebnisse Vorlagen und inhaltliche Vorgaben verbindlich vorgeschrieben sind. Dabei ist das Vier-Augen-Prinzip ein fester Bestandteil unserer Facharbeit. Grundsätzlich werden alle Arbeitsergebnisse (z. B. Stellungnahmen, Vermerke oder Berichte) durch einen zweiten, in besonderen Fällen sogar durch einen dritten fachlichen Mitarbeiter überprüft. Die auftragsbegleitende Qualitätssicherung ist so für uns nicht eine Formalie, sondern wird aktiv gelebt. Um dieses leisten zu können, sind regelmäßige interne und externe Fort- und Weiterbildungen für alle Partner und Fachmitarbeiter verpflichtend.

Zur Kontrolle der Arbeitsqualität sowie als Vorbereitung auf externe Inspektionen durch die berufsständischen Regulierer werden laufend interne Nachschauen durch die Abteilung Qualitätssicherung durchgeführt und ausgewertet, deren Ergebnisse im Partnerkreis veröffentlicht, diskutiert und etwaige Verstöße ggf. auch sanktioniert werden.

#### **1.2. Prozessqualität**

Für jeden wesentlichen Bereich unserer Tätigkeit wurde ein standardisierter Prozess der Auftragsannahme, Auftragsdurchführung, Review und Auftragsabrechnung in unseren Qualitätsrichtlinien implementiert. Diese Qualitätsrichtlinien sind verbindlich bei unserer täglichen Arbeit von jedem Partner bzw. Mitarbeiter anzuwenden. Der Inhalt wird regelmäßig geschult und unterliegt einem stetigen Verbesserungs-

prozess. Die wesentlichen Teile der Prozessqualität wurden von der gesamten Partnerschaft entwickelt und verabschiedet.

### **1.2.1. Klare Vereinbarungen über Auftrag und Honorar**

Für jeden Auftrag treffen wir mit unserem Mandanten eine schriftliche eindeutige und klare Mandats-/Honorarvereinbarung. Daraus ergeben sich der geschätzte Umfang der vereinbarten Tätigkeit, unsere Honorarsätze auf Stunden- oder Tagesbasis, Nebenkosten, gesetzliche Gebühren, der Turnus der Abrechnung sowie der Hinweis auf unsere Allgemeinen Auftragsbedingungen. Wird im Auftragschreiben der Umfang der Tätigkeiten pauschal angesetzt, wird eine entsprechende Öffnungsklausel vereinbart.

### **1.2.2. Transparente Honorarabrechnung**

Die Abrechnung eines Auftrages erfolgt in der Regel innerhalb von 14 Tagen nach Beendigung des Auftrages und bei fortlaufenden Aufträgen monatlich. Sind Abschlagszahlungen vereinbart, werden diese zu den vereinbarten Zeitpunkten in Rechnung gestellt.

## **2. Servicequalität**

Servicequalität ist die konsequente Ausrichtung an den konkreten Anforderungen unserer Mandanten. Entsprechend werden wir als sehr kundenorientiertes Unternehmen wahrgenommen. Dazu gehört, dass wir die Anliegen unserer Mandanten sorgfältig analysieren sowie individuell und aktiv auf die speziellen Bedürfnisse eingehen – praxisnah und passgenau. Gleichsam sind wir sowohl auf nationaler als auch auf internationaler Ebene aufmerksamer Beobachter relevanter wirtschaftlicher, politischer und regulatorischer Entwicklungen. Sämtliche Veränderungen, die mittelbar oder unmittelbar, kurz- oder langfristig Einfluss auf die Rahmenbedingungen haben, in denen sich unsere Mandanten bewegen, werden von uns frühzeitig angezeigt und ggf. gleich mit entsprechenden Handlungsempfehlungen übermittelt.

### **2.1. Mandatsbeziehung**

Unsere Mandantenbeziehung ist auf eine langfristige Zusammenarbeit in vertrauensvoller Atmosphäre ausgerichtet. Das erreichen wir, indem für den Mandanten ein gesamtverantwortlicher Partner als persönlicher Ansprechpartner zur Verfügung steht. Der mandatsverantwortliche Partner stellt ein – ggf. auch interdisziplinäres und internationales Team aus Experten zusammen, das exakt den Bedürfnissen unserer Mandanten entspricht. So stellen wir sicher, dass das Wissen und das Know-how unseres gesamten globalen Baker Tilly-Netzwerks über einen zentralen persönlichen Ansprechpartner in die Beratung des Mandanten einfließt.

Um die Nachhaltigkeit unserer Mandatsbeziehungen zu sichern, holen wir regelmäßig ein Feedback unserer Mandanten ein. Dazu eignen sich beispielsweise Schlussbesprechungen im Anschluss an den jährlichen Audit oder nach Projekten, aber auch konkrete Mandantenbefragungen.

## **2.2. Erreichbarkeit**

Unsere Berater sind über ihre Durchwahlnummern (Angabe auf Visitenkarten) ohne Zwischenschaltung einer Zentrale oder eines Sekretariats in aller Regel direkt erreichbar. Sollte dies nicht möglich sein, melden sich unsere Berater in jedem Fall entweder zum vereinbarten Zeitpunkt oder spätestens am nächsten Tag beim Mandanten zurück. Diesen Regeln fühlen wir uns auch im Umgang untereinander verpflichtet.

Auf Anfragen per E-Mail, Brief oder Fax reagieren wir je nach Dringlichkeit unverzüglich oder zum vereinbarten Zeitpunkt. In jedem Fall bestätigen wir den Eingang der Anfrage binnen eines Tages und klären den Leistungszeitpunkt verbindlich ab.

## **2.3. Termintreue**

Bereits bei Tätigkeitsbeginn stimmen wir verbindliche Zeitpläne ab. Für uns ist das strikte Einhalten verbindlich zugesagter Termine selbstverständlich und verpflichtend. Kann ein zugesagter Termin ausnahmsweise nicht eingehalten werden, informieren wir hierüber unverzüglich, sobald dies für uns erkennbar ist, und stimmen einen neuen Termin ab.

## **2.4. Lösungsorientierung**

Basis sämtlicher Dienstleistungen ist eine klare Problemanalyse. Für uns ist es selbstverständlich, dass unsere Leistungen passgenau und individuell auf die Bedürfnisse unserer Mandanten zugeschnitten sind. Daher müssen bereits zu Beginn eines Projektes die Erwartungen und Ziele sowie die Form der Ergebnispräsentation abgestimmt werden. Weiterhin ist Transparenz über (Zeit-)Umfang und Budget zu schaffen. Bei größeren Projekten sind Zwischenschritte und Zwischenergebnisse in einem Projektablaufplan zu besprechen und zu verabschieden.

## **2.5. Ergebnispräsentation**

Bei Stellungnahmen und Empfehlungen wird stets eine Zusammenfassung der Ergebnisse vorangestellt. Sie enthält klare Handlungsempfehlungen mit Alternativen. Vor- und Nachteile sowie Chancen und Risiken der Alternativen werden beziffert oder verbal eindeutig und verständlich dargestellt.

Stellungnahmen sind klar gegliedert und in deutlichen, möglichst kurzen Sätzen verfasst. Soweit sinnvoll, werden Gestaltungen durch Schaubilder verdeutlicht. Schließen sich an Gestaltungskonzepte Projekte zur Umsetzung an, werden Projektablaufe strukturell und zeitlich dargestellt und Kosten transparent gemacht.

## **2.6. Mehrwert unserer Leistungen**

Die Investition in unsere Dienstleistungen muss in einem vorteilhaften Verhältnis zu dem durch unsere Arbeit gelieferten Mehrwert stehen. Dazu gehört auch, dass wir unsere Mandanten darauf hinweisen, wenn der wirtschaftliche Nutzen eines Auftrages aus unserer Sicht zweifelhaft ist.

## **E. Messbarkeit unserer Qualität**

Das verbindliche Qualitätsversprechen, welches wir hiermit abgeben, wird in regelmäßigen Abständen durch Mandatsgespräche überprüft. Die Zufriedenheit unserer Mandanten ist ein wesentliches Kriterium, das wir bei der Festlegung der Vergütung von Partnern und Mitarbeitern berücksichtigen.

## **F. Unsere Mitarbeiter**

Systematisches Recruiting durch intensive Zusammenarbeit mit Hochschulen, gute Arbeitsbedingungen, interessante Aufgaben und Karrierechancen sowie eine leistungsgerechte Vergütung ermöglichen es uns, exzellente Mitarbeiter zu gewinnen. Durch regelmäßige und in den Qualitätsprozess fest eingebundene Fortbildungsmaßnahmen entwickeln sich unsere Mitarbeiter im Sinne einer bedürfnisgerechten Beratungs- und Servicequalität weiter.

Wir verpflichten uns, dafür Sorge zu tragen, dass sich unsere Mitarbeiter regelmäßig fortbilden und möglichst frühzeitig etwaige Berufsexamina ablegen. Die Fortbildung erfolgt durch interne und externe Schulungsmaßnahmen. Insbesondere haben wir, basierend auf dem „Training on the Job“, gestufte Fortbildungskonzepte entwickelt, die speziell auf die Bedürfnisse unseres Hauses und damit unserer Mandanten zugeschnitten sind. Die Vorbereitung auf die Berufsexamina erfolgt demgegenüber durch externe Veranstaltungen, die wir finanziell und durch zeitliche Freiräume intensiv unterstützen, wobei wir es als unsere Verpflichtung ansehen, dass unsere Mitarbeiter die Berufsexamina auch bestehen. Dieses Programm wird durch interne und externe Einzelmaßnahmen abgerundet, die auch Trainings von Soft Skills und Coaching umfassen.

Die wesentlichen Aus- und Bildungsaktivitäten und Personalentwicklungsaktivitäten für unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter finden innerhalb der Baker Tilly Academy statt: ein integriertes System, in dem alle Elemente, von den Kompetenzprofilen über Seminare bis hin zum Beurteilungssystem, eng miteinander verzahnt sind und aufeinander aufbauen.

## **G. Leitmotive des Qualitätsversprechens**

- Wir sind in erster Linie an einer langfristigen und intensiven Mandatsbeziehung interessiert. Wir bieten umfassende Kompetenzen – gebündelt in einer persönlichen Betreuung jedes einzelnen Mandanten.
- Unsere Leistungen werden mit exzellenter Qualität erbracht und orientieren sich an den konkreten Bedürfnissen unserer Mandanten. Dabei ist es unser Anspruch, von unseren Mandanten als konsequent serviceorientiert wahrgenommen zu werden.



- In der Verbindung von hervorragender Arbeitsqualität und konsequenter Servicequalität soll unsere Beratungstätigkeit von unseren Mandanten als echter Mehrwert empfunden werden.
- Baker Tilly deckt national und international sämtliche relevanten Themen mit Spezialwissen ab. Dabei verfolgen wir eine unternehmerische Beratungsphilosophie, bei der die mandatsverantwortlichen Partner berufsgruppenübergreifende Teams von Spezialisten zusammenstellen, die genau den individuellen Mandantenbedürfnissen entsprechen.
- Unsere Partner und Mitarbeiter sind in ihren Arbeitsbereichen fachlich exzellent. Durch regelmäßige und umfangreiche Fortbildung sichern wir eine hohe fachliche Qualität und verbessern uns stetig.
- Unsere Teamarbeit ist geprägt von Respekt, Offenheit und Vertrauen in die Fähigkeit der Mitarbeiter. Unsere Mitarbeiter erhalten offenes, faires und konstruktives Feedback. Wir arbeiten in schlagkräftigen Teams und achten auf flache Hierarchien sowie kurze Wege.
- Wir übernehmen soziale Verantwortung, indem wir fair mit unseren Mitarbeitern umgehen, Chancengleichheit für Frauen und Männer in der beruflichen Entwicklung schaffen, für am Arbeitsmarkt benachteiligte Menschen Arbeitsplätze bereitstellen sowie für die Vereinbarkeit von Familie und Arbeit Sorge tragen. Darüber hinaus ist es für uns selbstverständlich, gesellschaftliche Verantwortung durch Engagement für gemeinwohlorientierte Projekte zu übernehmen.

---

Das Management Board im Namen der Partnerschaft



Ralf Gröning



Prof. Dr. Thomas Edenhofer



Dr. Thomas Gemmeke



Oliver Hubertus



Thorsten Lorenzen



Thomas Mattheis



Baker Tilly  
Cecilienallee 6-7  
40474 Düsseldorf

T: +49 800 8481111

[www.bakertilly.de](http://www.bakertilly.de)  
[kontakt@bakertilly.de](mailto:kontakt@bakertilly.de)

---

Baker Tilly bietet mit 35.000 Mitarbeitern in 145 Ländern ein breites Spektrum individueller und innovativer Beratungsdienstleistungen in den Bereichen Audit & Advisory, Tax, Legal und Consulting an. Weltweit entwickeln Wirtschaftsprüfer, Rechtsanwälte, Steuerberater und Unternehmensberater gemeinsam Lösungen, die exakt auf jeden einzelnen Mandanten ausgerichtet sind und setzen diese mit höchsten Ansprüchen an Effizienz und Qualität um.

Auf Basis einer unternehmerischen Beratungsphilosophie stellen die mandatsverantwortlichen Partner interdisziplinäre Teams aus Spezialisten zusammen, die den jeweiligen Projektanforderungen auf internationaler wie auf nationaler Ebene genau entsprechen.

In Deutschland gehört Baker Tilly mit 1.040 Mitarbeitern an zehn Standorten zu den größten partnerschaftlich geführten Beratungsgesellschaften.

Die Baker Tilly Competence Center und Industry-Teams bündeln Know-how und Erfahrungen aus unterschiedlichen Disziplinen und Branchen in berufsgruppenübergreifenden Teams und fokussieren sich dabei auf die speziellen Anforderungen von Mandanten und deren Märkte.