



Kanzlei-FAQ

„Wie funktioniert unsere digitale Zusammenarbeit?“

1. Wie wird man Mandant? Welche Schritte gehören zur Mandantenaufnahme?

1. Dir gefällt unsere Website und unser Angebot – Du möchtest gerne Mandant:in werden!
2. Du trägst Dich in die Warteliste ein und gibst schon einmal an, was Du ggf. geschäftlich machst, die Höhe Deines Jahresumsatzes, die gewünschten Dienstleistungen, ggf. die Anzahl Deiner Mitarbeiter und was Dir sonst noch wichtig ist. Bitte teile uns alle Angaben möglichst detailreich mit, damit wir uns einen ersten Überblick verschaffen können.
3. Nach Deinem Eintrag in die Warteliste erhalten wir alle Angaben automatisch per E-Mail und teilen Dir zeitnah mit, ob wir Dich mit Deinen Anliegen in die Warteliste aufnehmen können. Sofern wir das Mandat grundsätzlich übernehmen möchten, teilen wir Dir ein Zeitfenster mit, in welchem Du bei uns für ein Erstgespräch eingeplant wirst.
4. Sowie ein Zeitfenster frei wird, senden wir Dir den Link für das Erstgespräch – nun kannst Du Dein Erstgespräch online über unser Terminbuchungstool Calendly buchen.
Wir bedauern natürlich, wenn Du es Dir inzwischen anders überlegt hast, aber eine Absage Deinerseits hilft uns dennoch weiter, falls Du ein Mandat nicht mehr erteilen magst.
5. Während oder nach dem Erstgespräch entscheiden beide Seiten, dass sie zusammenarbeiten wollen – dies ist der Startschuss für die eigentliche Mandantenaufnahme:

Du erhältst von uns eine E-Mail mit allerlei notwendigen Formalitäten. Wir benötigen folgende Angaben und Dokumente von Dir:

- Vollständiger Name und Anschrift
- Geburtsdatum, Geburtsort und Staatsangehörigkeit
- Kopie des Personalausweises oder Reisepasses (Vorder- und Rückseite)
- Steueridentifikationsnummer (diese findest Du oben links auf Deinem letzten Steuerbescheid – es ist eine 11-stellige Nummer; sie wird auch Steuer-IdNr. genannt)
- Steuernummer und Name des zuständigen Finanzamtes
- Ggf. Name und Adresse des/der ehemaligen Steuerberater:in für die Anforderung des Datenübertrags
- Ggf. Gründungsunterlagen für die Stammakte (Gesellschaftsvertrag, Gewerbeanmeldung, aktueller Handelsregisterauszug) und weitere Verträge zu Darlehen/Leasing/Miete in Kopie



- Ganz wichtig: Angabe zur gewünschten Verschlüsselungsart zum Dokumentenaustausch via E-Mail (Auswahlmöglichkeiten: ohne/Passwort/ Transportverschlüsselung/ Ende-zu-Ende-Verschlüsselung – i. d. R. wird die Passwortverschlüsselung gewählt)

! Der allgemeine Dokumentenaustausch wird jedoch über die Mandantencloud 5f erfolgen, da wir großen Wert auf Datensicherheit und Verschwiegenheit legen !

6. Bitte teile uns alle Angaben vollständig mit und übersende uns die notwendigen Unterlagen. Dies kann per E-Mail geschehen oder bereits per Mandantencloud 5f erledigt werden.
7. Nach Übersendung der vollständigen Angaben und Unterlagen erarbeiten wir intern das bürokratische Vertragswerk und lassen Dir dieses zur Unterschrift per E-Mail zukommen:
 - Steuerberatungsvertrag
 - Vollmacht zur Vertretung in Steuersachen
 - Vollmacht zum E-Mail Schriftverkehr
 - Erhebungsbogen zum Geldwäschegesetz (GwG) zur Identitätsfeststellung
 - Einwilligung in die Datennutzung nach DSGVO

Erst nach Eingang aller unterzeichneten Dokumente bei uns (per E-Mail oder 5f Mandantencloud) ist das Mandat wirksam erteilt worden und wir können mit der Bearbeitung etwaiger Aufträge beginnen.



2. Die Mandantencloud 5f

Die Mandantencloud ist unser sicherster – und **wichtigster – Weg der Kommunikation**. Sie dient vor allem dem zeitnahen, unkomplizierten, effektiven und rechtssicheren Übermitteln aller Informationen, Dokumente und Daten. Hier kann niemand reinschauen, die Mandantencloud ist ein geschützter und sicherer, geheimer Raum, in dem alle Anliegen und Informationen einfach und ortsunabhängig ausgetauscht werden können. Das Cloudsystem von 5f Software ist made und hosted in Deutschland, ist ein ISO zertifiziertes Rechenzentrum, enthält eine revisionssichere Datenspeicherung und ist verschwiegen (§ 203 StGB konform).

Dein eigener Zugang wird in unserer Vorbereitung der Mandantenaufnahme eingerichtet. Du erhältst eine E-Mail mit einem Link zu Deiner eigenen „Digitalen Mandantenakte“. Hier kannst Du ab sofort einfach und unkompliziert nicht nur Dokumente hochladen, sondern auch alle Deine Anliegen äußern. Hier siehst Du einen Screenshot der Einladung, welche Du nach unserer Einrichtung per E-Mail erhältst:



DEINE ONLINE STEUERBERATUNG

Steuerberatungsgesellschaft mbH

Herzlich Willkommen bei 5F!

(see english version below)

Gemeinsam möchten wir den Weg der Digitalisierung weiter voran gehen. Deshalb möchten wir Sie gerne zur digitalen Kommunikationsplattform 5F einladen.

Die Software 5F gewährleistet Ihnen und uns eine sichere und verschlüsselte Übermittlung aller Daten.

Zudem bietet 5F auf einer hochsicheren Cloud-Plattform die Sammlung und Verarbeitung von sensiblen Informationen und Daten.

Zur Registrierung klicken Sie bitte auf den unten angegebenen Link.

Dort werden Sie durch die weiteren Schritte geleitet.

[Registrierung abschließen](#)

Vielen Dank für Ihr Vertrauen

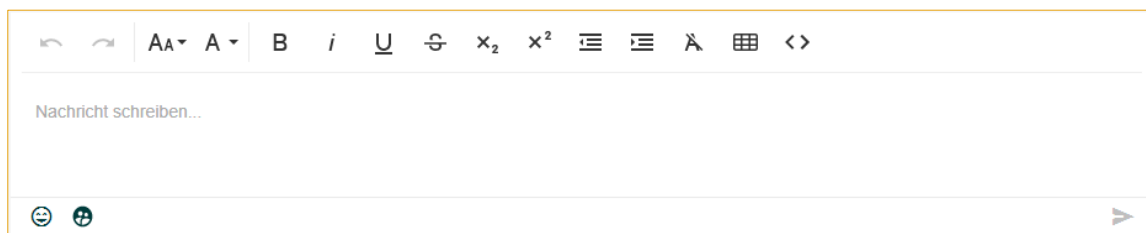
Mit freundlichem Gruß

Sonja Geilen

Unsere Kommunikation läuft weit überwiegend über diese Cloudlösung!



Hier stellen wir Dir sämtliche **von uns digitalisierte Kommunikation der Finanzverwaltung** (wie Bescheide, Briefe etc.) bereit, ebenso wie Mitteilungen, Mahnungen, Nachfragen und vieles mehr. Außerdem kommunizieren wir hier mit Dir, ähnlich wie in einem **Chat**:



Du bekommst beispielsweise Nachrichten von uns zu folgenden Themen:

- Bereitstellung von digitalisierter Briefpost der Finanzverwaltung einschließlich Kommentar mit Hinweisen von unserer Seite
- unserer Prüfung nach Bescheid-Eingang samt digitaler Bescheidkopie
 - „in Ordnung“ oder
 - „wird angefochten mit einem Einspruch“ oder
 - wir halten erst Rücksprache mit Dir
- was mit dem Schreiben getan werden muss / offene To Do's
- Zahlungs- und Fristenhinweise

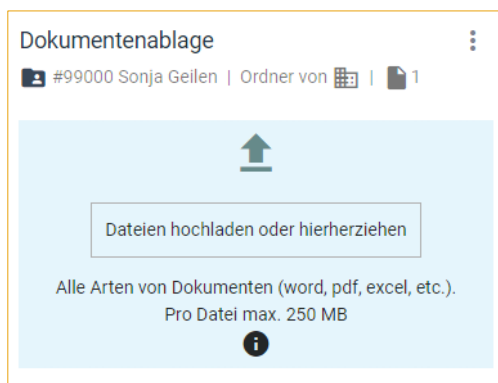


- Bereitstellung von Auswertungen (Lohn-/Finanzbuchhaltungsauswertungen, Steuererklärungen, Jahresabschlüsse etc.)
- Antworten auf Deine Nachfragen
- Unsere Fragen an Dich

Hier wird mit Dir kommuniziert - hier sendest Du uns Deine Fragen - hier findet der Informations- und Dokumentenaustausch statt!

Bitte lade Dir immer die bereitgestellten Dokumente für Deine lokalen Akten herunter. Die Cloudlösung ist generell eine Austauschplattform, keine generelle Speicherlösung für die Ewigkeit. Die aktuellen Dokumente sind immer einsehbar, ältere Dokumente hingegen können bei vollem Speichervolumen bereinigt und aus der Cloud gelöscht werden. Ein separater Hinweis erfolgt hierzu nicht, eine neue Bereitstellung stellt eine zusätzliche Sonderleistung dar.

Hier kannst Du auch Deinerseits **Unterlagen hochladen**:



Wir als Kanzlei erhalten eine E-Mail, sobald Du uns eine Nachricht geschrieben oder ein Dokument bereitgestellt hast. Auch anders herum erhältst Du ebenfalls eine E-Mail-Benachrichtigung, sofern wir eine Nachricht geschrieben oder Dokumente für Dich bereitgestellt haben. Schau am besten kurzfristig nach, was wir Dir mitgeteilt haben und was zu tun ist!

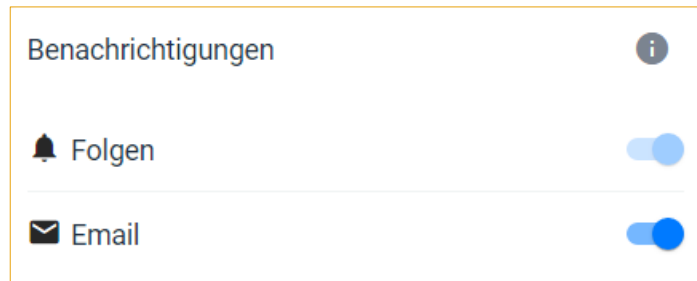
Wir senden keine zusätzliche E-Mail mit Hinweisen, Informationen oder Belegen. Es ist also sehr wichtig, dass Du auf die automatisierten E-Mail-Benachrichtigungen der 5f Software Mandantencloud aktiv reagierst!



DEINE ONLINE STEUERBERATUNG

Steuerberatungsgesellschaft mbH

Natürlich solltest Du die **Benachrichtigungen „aktiviert“ lassen**, um jederzeit zuverlässig informiert zu werden – wer möchte wichtige Informationen schon verpassen? Achte daher bitte genau auf folgende Einstellung:



Wir richten Dir passend zu Deinen Anliegen und Aufträgen **Unter-Projekträume** in der 5f Cloud ein – beispielsweise für die Lohn- oder Finanzbuchhaltung.



Ein solcher Projektraum könnte z. B. die Finanzbuchhaltung betreffen. Hier werden dann Auswertungspakete, Anmerkungslisten und Übermittlungsprotokolle zur Umsatzsteuer bereitgestellt. Wir versehen sie mit einer Nachricht zur Fälligkeit, anstehenden Steuerzahlungen oder einem Link zum Terminbuchungssystem, über den Du das Quartals-Strategiegespräch buchen kannst (abhängig vom erteilten Beratungsauftrag, inkludiert im Dienstleistungspaket Fremdbuchhaltung).

Bitte teile uns immer mit, wenn Du alle Unterlagen und Belege für die monatliche Finanzbuchhaltung bereitgestellt hast. Dieses Signal ist wichtig für uns, damit wir mit der monatlichen Arbeit beginnen können. Das tun wir natürlich erst, wenn Du fertig bist – also bitte kurz Bescheid geben!

Im Projektraum Lohnbuchhaltung werden Dir Auswertungen und erklärende oder ergänzende Nachrichten rund um das Thema Lohn bereitgestellt.

Im Projektraum Einkommensteuererklärung stellen wir digitale Einsammel-Checklisten namens „Collecto“ zur Verfügung. Der Collecto zeigt Dir anhand farblicher Unterteilungen, welche fachlichen Gruppen Du nutzen kannst, um Deine Belange zu erklären. Hier kannst Du Belege und Nachweise hochladen und Kommentare verfassen. Habe keine Angst bei der Einsortierung! Wir schauen uns natürlich Deine bereitgestellten Dokumente und Kommentare vollständig und sorgfältig an und nehmen die fachliche Verarbeitung auch korrekt vor, wenn ein Dokument mal an die falsche Stelle hochgeladen wurde. Die Unterteilung soll nur eine Grobgliederung darstellen und Dir eine Hilfestellung für die Bereitstellung an uns bieten. Hier siehst Du einen kurzen Auszug des Collectos:

+ Nichtselbstständige Tätigkeit											
☑	Lohnsteuerbescheinigungen und sonstige Bescheinigungen										
☑	Fahrten Wohnung - Arbeitsstätte, Auswärtstätigkeit (Reisekosten)										
☑	Arbeitsmittel (z. B. Computer, Werkzeug, Berufskleidung, Fachliteratur)										
☑	Arbeitszimmer, Telefon- und Internetkosten										
☑	Fortbildungskosten										

Wenn Du alles in den fachlichen Gruppen erledigt und eingefügt hast oder bei anderen Gruppen nichts hinzu zu fügen hast, setzt Du den Status von „offen“ auf „geschlossen“. So sehen wir, dass Du fertig bist und können mit der Bearbeitung anfangen.

Der kurze – und wichtige! – Hinweis in der digitalen Mandantenakte (im Chat schreibst Du z. B. „Ich bin fertig, Feuer frei!“ ;)) lenkt uns dann in Deine Akte. Erst nach Deiner finalen Rückmeldung nach der vollständigen Bereitstellung der erforderlichen Kommentare und Belege beginnen wir mit der Bearbeitung!



3. Beratungsgespräche/ Termine

Du möchtest **Beratungsgespräche** außerhalb der gebuchten Pakete in Anspruch nehmen? Dazu kannst Du auf unserer Homepage über → Service → Terminvereinbarung einen Termin buchen.

Eine 15-Minuten-Besprechung ist kostenfrei:

- Beim Dienstleistungspaket „Fremdbuchhaltung“ im Rahmen der Finanzbuchhaltung bei Rückfragen zu den Themen Buchhaltung und Buchhaltungssoftware
- Bei der gesondert gebuchten „Lohnhotline“ im Rahmen der Lohnbuchhaltung bei Rückfragen zu Lohnthemen

Ansonsten ist sie kostenpflichtig und wird Dir im Nachgang in Rechnung gestellt:

<https://calendly.com/deineonlinesteuerberatung/15min>

Ein Beratungsgespräch von 60 Minuten Dauer ist kostenpflichtig und wird im Nachgang via Rechnung vergütet. In Rechnung gestellt wird hierbei die tatsächliche Beratungszeit, abgerechnet je angefangene 15 Minuten:

<https://calendly.com/deineonlinesteuerberatung/beratungsgesprach-bestehendes-mandat>

Umlanen eines Termins: Leider können wir nicht unbegrenzt häufig Änderungen in den Terminbuchungen umplanen. Hier steht ein umfangreich gefüllter Terminkalender im Hintergrund, in dem ständig Fristen und Termine beachtet, sowie Inhalte und Anliegen pünktlich bearbeitet werden müssen. Auch bereiten wir uns jeweils passend zu einem Termin zeitaufwändig inhaltlich vor. Häufige Änderungen des vereinbarten Termins bedeuten dann unnötigen Mehraufwand.

Darum haben wir uns entschlossen, dass eine Umplanung 1 x kostenfrei möglich ist, jede weitere Terminänderung aber mit pauschal 25,00 € netto Aufschlag für unseren administrativen Aufwand und die Umplanung unserer Aufgaben berechnet wird.

Eine **Absage des Termins** sollte unbedingt rechtzeitig erfolgen, am besten zwei Tage vor dem Termin. Solltest Du einen Termin erst innerhalb von 24 Stunden vor unserem Gesprächstermin stornieren, wird ein Ausfallhonorar von 100 % fällig. Es gibt dann leider keinen kostenfreien Ersatztermin mehr, der neue Termin muss erneut kostenpflichtig gebucht werden.

4. Newsletter

Unser Newsletter ist ein Service von Deine Online Steuerberatung, mit dem wir Dir automatisch wichtige Steuertermine, aktuelle Neuigkeiten wie z. B. wichtige Rechtsänderungen und Urteile zur Kenntnis bringen.

Solltest Du Dienstleistungspakete für die Finanzbuchhaltung gebucht haben, schicken wir Dir hier auch unseren Sammel-Reminder für die Rückmeldung Deiner Belege zu. So kommst Du nicht ins Hintertreffen! Ebenfalls haben wir auch einige Steuer-, Business- und Tool-Tipps inkludiert – lasse Dich überraschen.



5. Rechnungen

Nachdem wir unsere Leistung erbracht haben, erfolgt die Rechnungsausstellung per E-Mail.

Die Rechnung ist sofort fällig. Nur weil die Banken häufig längere Laufzeiten in Anspruch nehmen, wird eine Frist von 5 Werktagen gewährt. Wir bitten Dich daher, den Rechnungsausgleich kurzfristig zu veranlassen, um einen pünktlichen Zahlungseingang zu gewährleisten.

Sollte eine Rechnung nicht rechtzeitig beglichen werden, wird eine Mahngebühr i. H. v. 20,00 € für unseren zusätzlichen administrativen Aufwand erhoben.

Damit Du all diese Unbequemlichkeiten umgehen kannst, empfehlen wir Dir, uns eine **Lastschriftvereinbarung für die Kanzlei** zu erteilen. Ein SEPA-Lastschriftmandat erleichtert Dir und uns den Zahlungsverkehr enorm.

Beachte jedoch, es bei einem nicht ausreichend gedeckten Konto zu Rücklastschriftgebühren in Höhe von 5,- € und zu einer zusätzlichen Verwaltungsgebühr in Höhe von 25,- € kommt. Diese zusätzlichen Kosten vermeidest Du mit ausreichender Kontodeckung zum Fälligkeitstermin. Auf unserer Rechnung findest Du den Termin, wann wir den Rechnungsbetrag einziehen werden.

Ausnahme:

Falls das Erstgespräch per PayPal oder per Kreditkarte via Calendly gezahlt wurde, wird natürlich keine weitere Zahlung auf die ausgestellte Rechnung fällig. Die nach Termindurchführung ausgestellte Rechnung dient als Zahlungsbeleg. Das Honorar für das Erstgespräch wird nicht auf Folge-Dienstleistungen angerechnet.

Einzelfallberatungen ohne laufend erteiltes Mandat sind direkt über das Terminbuchungstool Calendly via PayPal oder Kreditkarte vorab zu vergüten. Einzelfallberatungen werden nach dem erfolgten Zeitaufwand je angefangene Viertelstunde abgerechnet. Die nach Termindurchführung ausgestellte Rechnung dient der endgültigen Abrechnung der erbrachten Beratungsleistung, worauf die im Voraus geleistete Zahlung angerechnet wird.

Bitte beachte auch unbedingt unseren Dienstleistungskatalog, den Du schon bei Deinem erfolgreichen Eintrag in die Warteliste und auch bei der Aufnahme als unser:e Mandant:in zusammen mit dem Vertragswerk von uns erhalten hast. Dieser Dienstleistungskatalog ist die finanzielle Basis unserer Zusammenarbeit und dient Dir jederzeit als Nachschlagewerk, welche Aufgaben wir für Dich übernehmen können, und was diese Dienstleistungen kosten werden.



6. Vorgehensweise Finanzbuchhaltung

Vorgehensweise Dienstleistungspaket „Fremdbuchhaltung“

- ✓ ggf. vorherige Bereitstellung der bisherigen Finanzbuchhaltungsdaten über den Vorberatenden; Datenübertrag der DATEV-Daten
- ✓ zu Beginn: Einrichtung der Finanzbuchhaltung mit Export-Einrichtung, Stammdatenerfassung und Vervollständigung der Mandantenstammdaten
- ✓ eigenständige Mitteilung der Fertigstellung der monatlichen Finanzbuchhaltung mit der Belegerfassung und Zuordnung der Zahlungsbewegungen bis zum 15. des Folgemonats an die Kanzlei „Deine Online Steuerberatung“ per E-Mail oder als Nachricht in der digitalen Mandantenakte im 5f-Cloudsystem
(Eine verspätete Mitteilung kann zur nicht fristgerechten Bearbeitung und verspäteten Übermittlung der Meldungen an die Finanzbehörden führen, die der Auftraggebende zu verantworten hat - individuelle Reminder bei Fristablauf werden nach Zeitgebühr gesondert in Rechnung gestellt)
- ✓ Die Finanzbuchhaltung wird fristgerecht erstellt und die Meldungen an die Finanzbehörden werden fristgerecht eingereicht
- ✓ Folgende Dokumente und Nachrichten werden für Dich in dem Ordner „Finanzbuchhaltung“ in Deiner digitalen Mandantenakte im 5f-Cloudsystem bereitgestellt. Bitte lasse hierzu die Benachrichtigungen von 5f aktiviert!
 - Liste mit Anmerkungen und Rückfragen je Buchhaltungsperiode
 - Auswertungspakete und Datenübermittlungsprotokolle
 - Nachricht bezüglich etwaiger Zahlungen an die Finanzbehörden
- ✓ nach der Zurverfügungstellung der Auswertungspakete etc. erhältst Du meine Rechnung digital als PDF per E-Mail
- ✓ nach Abschluss eines Quartals erhältst Du von mir die Nachricht mit einem Einladungslink zur Terminbuchung Deines Quartals-Strategiegesprächs (sofern inkludiert gemäß erteilten Auftrag)

7. Vorgehensweise Lohnbuchhaltung

Vorgehensweise „Lohnabrechnung“ bei Abrechnung zum Monatsende

- ✓ vorherige Bereitstellung der Stammdaten der Mitarbeiter für die Stammdatenakte: Arbeitsvertrag, Personalfragebogen, Mitgliedsbescheinigung Krankenkasse, VWL/bAV-Vertrag etc.
- ✓ eigenständige Mitteilung der Lohn-Änderungsdaten bis zum 18. des Abrechnungsmonats an die Kanzlei „Deine Online Steuerberatung“
(verspätete Mitteilung kann zur nicht fristgerechten Bearbeitung führen, die der Auftraggebende zu verantworten hat)
- ✓ Lohnabrechnung wird fristgerecht durchgeführt; die Auswertungspakete sowie den Personalreport erhältst Du digital in Deiner digitalen Mandantenakte im 5f-Cloudsystem
- ✓ nach Durchführung der Lohnabrechnung erhältst Du die Rechnung digital als PDF per E-Mail



8. Vorgehensweise private Steuererklärung ESt

Vorgehensweise „Private Steuererklärungen“

- ✓ zu Beginn: Mandantenaufnahme, Stammdatenerfassung und Vervollständigung der Mandantenstammdaten
- ✓ Einrichtung der digitalen Mandantenakte im 5f-Cloudsystem und des Unterprojekts, genannt „Collecto“ (Einsammelraum für alle digitalen Dokumente)
Du erhältst hierzu vom Mandanten-Cloudsystem 5f direkt eine Registrierungsanfrage! Bitte bestätigen und eigene Zugangsdaten einrichten.
- ✓ im „Collecto“ wird Dir eine digitale Checkliste zu Deinem Auftrag bereitgestellt
z. B. eine Einkommensteuer-Checkliste
- ✓ zu den einzelnen Unterpositionen kannst Du Kommentare erfassen und digitale Dokumente bereitstellen
- ✓ sobald Du eine Position vollständig bearbeitet hast, kannst Du den Status auf „geschlossen“ ändern
- ✓ eigenständige Mitteilung an die Kanzlei „Deine Online Steuerberatung“, dass alle Checklistenpunkte und Dokumente vollständig bearbeitet und hinterlegt worden sind
→ per E-Mail oder als Nachricht in der digitalen Mandantenakte
- ✓ Steuererklärung wird bearbeitet – Du erhältst im Voraus eine Mitteilung, in welcher Kalenderwoche die Bearbeitung eingeplant ist
- ✓ Rückfragen werden geklärt, Steueroptimierungen werden besprochen – danach wird die Steuererklärung finalisiert
- ✓ folgende Dokumente und Nachrichten werden für Dich in Deiner digitalen Mandantenakte im 5f-Cloudsystem bereitgestellt (bitte lasse hierzu die Benachrichtigungen von 5f aktiviert):
 - Berechnungsliste zur Steuererklärung, Formulare und digitaler Ausdruck Deiner Steuererklärung
 - Nachricht bezüglich etwaiger Steuerzahlungen bzw. Steuererstattungen an die Finanzbehörden
 - Nach der Datenübermittlung an die Finanzverwaltung erhältst Du die Rechnung digital als PDF per E-Mail
(Hinweis: Steuerberater schulden keinen Erfolg - z. B. eine bestimmte Steuererstattung. Das Honorar wird auch bei einer Steuernachzahlung fällig, da es sich um eine Dienstleistung handelt)
 - Erlass des Steuerbescheides durch die Finanzverwaltung → Steuerbescheid wird bei erteilter Bekanntgabevollmacht direkt an die Kanzlei „Deine Online Steuerberatung“ zugestellt
 - Digitalisierung und Prüfung Deines Steuerbescheides durch die Kanzlei „Deine Online Steuerberatung“ – dieser wird für Dich in Deiner digitalen Mandantenakte im 5f-Cloudsystem bereitgestellt (bitte lasse hierzu die Benachrichtigungen von 5f aktiviert), weiterhin erhältst Du hierüber eine Nachricht, ob der Steuerbescheid zu beanstanden ist oder nicht und ob ggf. Rechtsbehelfe zu empfehlen sind.



! Das Wichtigste kommt zum Schluss !

9. Die Mitwirkung in der Zusammenarbeit

Für optimale Ergebnisse ist es wichtig, dass Mandant:in und Kanzlei auf einer guten Basis und Hand in Hand zusammenarbeiten.

- Das bedeutet konkret, dass beide Seiten offen für Optimierungsgespräche sind. Optimierung bedeutet immer Veränderung der bisherigen Prozesse. Dies führt oft zu einem initialen Mehraufwand, der sich aber in der Folge wegen besserer Ergebnisse lohnen wird. Wichtig ist, dass Du als Mandant:in bereit bist, konstruktive Kritik und Optimierungsvorschläge anzunehmen und umzusetzen.
- Bitte komme gut vorbereitet in die Beratungsgespräche! Du solltest über die jüngsten Vorkommnisse gut im Bilde sein und Deine Voraussetzungen kennen, damit wir Dir passende Vorschläge zur Weiterarbeit machen können → #knowyournumbers
- Bitte formuliere Deine Fragen möglichst klar: Optimalerweise weißt Du schon im Vorfeld, wo es kneift und hakt und kannst Deine Fragen mit gut definiertem Ziel stellen.
- Bitte formuliere Deine Erwartungen an uns möglichst präzise, damit wir genau wissen, wie wir Deinen Zielen den besten Weg bereiten können. Es ist natürlich nicht zielführend, erst nach dem Gespräch zu sagen, was Du gerne erfahren hättest.

Bitte überlege Dir schon vor dem Gespräch mit uns, was Du von uns benötigst und erwartest. Da wir uns vor jedem Gespräch eingehend inhaltlich vorbereiten, ist es klug und sinnvoll, Deine Fragen und Erwartungen schon im Vorfeld zu kommunizieren – entweder über die Mandantencloud 5f oder auch direkt über das Terminbuchungstool. Auch dort kannst Du Deine Fragen, Erwartungen, Schwierigkeiten und Hoffnungen gut umreißen und uns rechtzeitig zur Kenntnis bringen – evtl. auch mit den damit verbundenen Unterlagen.

- Fordere konkret formulierte Hilfe ein! Frage Dich in der Vorbereitung zum Beispiel: „Wo brauche ich noch konkret Hilfe und Unterstützung? Was ist mir (noch) nicht klar? Welche Themen beschäftigen mich?“
- Wir erklären die Zusammenhänge oder die notwendigen Prozesse auch gerne mehrfach, bis das Thema verstanden worden ist. Schließlich wollen wir Dich weiterbringen und Problemfelder lösen, statt neue aufzuwerfen. Wir sind Partner auf Augenhöhe – bitte hilf uns konkret, Dir zu helfen!
- Wir stellen Dir immer rechtzeitig den Link zum Quartals-Strategiegelgespräch zur Verfügung – nutze ihn bitte! Es liegt in Deiner Verantwortung, den Termin nach Deinen Möglichkeiten zu buchen.
- Wichtig: bitte halte die kommunizierten Fristen in der Zusammenarbeit ein. Wir teilen Dir mit, wann welche Unterlagen und Belege bereitgestellt sein müssen, damit wir Deine Angelegenheiten dann umfassend, vollständig und fristgerecht beim Finanzamt oder anderen Organisationen wie der Krankenkasse, Berufsgenossenschaften etc. einreichen und klären können.
- Es sei außerdem gesagt, dass auch wir nur Menschen und damit nicht fehlerfrei sind. Wenn Dich etwas stört, Du unzufrieden bist oder Dir konstruktive Kritik auf dem Herzen



DEINE ONLINE STEUERBERATUNG

Steuerberatungsgesellschaft mbH

liegt, melde Dich bitte jederzeit bei uns. Wir bemühen uns, ein optimales Mandantenerlebnis zu schaffen. Sei Dir sicher, wir nehmen uns jede Kritik zu Herzen und versuchen noch besser zu werden! Nur durch eine offene Kommunikation schaffen wir eine langfristige, zufriedenstellende, wertschätzende und erfolgreiche Zusammenarbeit.

Aus all diesem folgt: bitte achte auf unsere Signale! Wir nutzen die 5f Mandantencloud für die Kommunikation – es ist sehr wichtig, dass Du regelmäßig dort vorbeischaust und nachsiehst, was zu beachten oder zu tun ist. Bitte schalte also die Benachrichtigungen in der Cloud ein, und lasse Dich immer aktuell von der automatisierten Mail unterrichten, wenn wir Dir Schriftstücke, Informationen oder To Do's hochgeladen haben.

Wir danken Dir von Herzen für Dein Vertrauen und möchten Dich nicht enttäuschen. Wir geben uns die größte Mühe, Deine Erwartungen zu übertreffen und Dir eine sichere, freundschaftliche und wertschätzende Umgebung zu bieten, in der alle Themen Raum haben dürfen. Auf eine erfolgreiche und langfristige Zusammenarbeit – lass uns gemeinsam Großes schaffen!

Dein Team von Deine Online Steuerberatung Steuerberatungsgesellschaft mbH

Sonja Platen, geb. Geilen, geschäftsführende Steuerberaterin