Ihre Zufriedenheit ist mein Ziel
HARALD H.VÖCKEL
Dipl.-Finanzwirt
STEUERBERATER

Optimierung der Zusammenarbeit zwischen Kanzlei und Mandanten 01 Private Steuererklärungen)

(Diese Information ist rechtlich unverbindlich, ohne Anspruch auf Vollständigkeit und Richtigkeit)

In 2019 begannen wir, nahezu vollständig digital zu arbeiten und die Mandanten beim Einstieg in die rasante Entwicklung tatkräftig zu unterstützen. KI und Digitalisierung führen auch im Steuerberatungsbereich zu permanenter Weiterentwicklung. Deshalb ist es erforderlich, einige Arbeitsgrundsätze für uns und auch für die Mandanten weiter zu optimieren. Die Erfahrung hat gezeigt, dass auf beiden Zeiten häufig relativ hoher, aber auch oft vermeidbarer Zeitaufwand entsteht.
Aus diesen Gründen nachfolgend einige Arbeitsgrundsätze, um Zeit (und damit oftmals auch Honorar) einzusparen. Wir haben sie nach Arbeitsbereichen untergliedert (Private Steuererklärungen, Unternehmen, selbstbuchende Unternehmen, Vorkontierung).

A) Allgemeine Hilfestellungen und cloud-Nutzungen

Folgende Hilfsmittel , apps und cloud-Portale werden -überwiegend kostenlos- zur Verfügung gestellt:

- *Unternehmen und Arbeitgeber, Finanz- und Lohnbuchhaltung* ***Datev-Unternehmen online (DUO)***
  Vielseitige Möglichkeiten im Bereich Kassenführung, Belegbearbeitung, Auswertungen Finanz- u. Lohnbuchhaltung
- *Private Steuererklärungen :* ***Datev Meine Steuern (MSt)***
  Belegbereitstellung, Austausch von Steuererklärungen, Steuerbescheiden u.a.
- *Unternehmen :* ***Vöckel-cloud (Vcl)***
  Sie dient dem Austausch von vertraulichen Dokumenten (z.B. Verträge, Jahresabschluss, Buchführungsdaten bei selbstbuchenden Mandanten mit Datev-REWE). In Einzelfällen wird sie auch für Privatpersonen verwendet.
  Diese cloud ist nicht für die dauerhafte Archivierung, sondern nur für den Transfer zwischen Kanzlei und Mandant bestimmt.
- *Für alle Bereiche : eigene* ***Kanzlei-app Steuerberatung Bebra /StB Vöckel (app)***
  Sie steht allen Mandanten zur Verfügung und kann in Kombination mit der Zugangsberechtigung Datev ***SmartLogin*** *oder Datev Smartcard genutzt werden.*
  Dokumente können damit in DUO, MSt oder direkt per Mail an das zuständige Kanzleiteam-Mitglied weitergeleitet werden. Die kanzleieigene app bietet u.a. die Wahl, mehrere Scans zu einem Dokument zusammenzufassen.
- *Für alle Bereiche :* ***Mailverkehr mit dem Kanzleiteam***
  Mails sollten möglichst ohne vertrauliche Dokumente im Anhang genutzt werden. Die Dokumente sollten in den clouds bereitgestellt und per Mail oder telefonisch nur angekündigt werden.
  Bitte beachten Sie : Wir versenden trotz Ihrer Einverständnis Mails mit ***vertraulichem Inhalt (Informationen oder Dokumente) möglichst immer über die clouds.*** *Es gibt natürlich Ausnahmen (z.B. Klärungsfragen zur Buchführung oder Lohn). Der Mandant sollte ebenfalls sorgfältig abwägen, was er noch per Mail übermittelt.*
  Zuverlässige Mailverschlüsselungssystem über dem Standard wenden wir nicht (mehr) an, da es oftmals an der technischen und fachlichen Vorbereitung scheitert oder u.E. zu umständlich ist.
- *Persönliche und telefonische Kontakte*
  Sie sind jederzeit nach Terminvereinbarung und allgemein während unserer Sprechzeiten möglich.
  Die aktuellen Sprechzeiten entnehmen Sie bitte unserer ***website****, dem Mailanhang oder der Telefonansage (aktuell : Mo, Mi, Fr 8-12 Uhr und Di, Do. 12-16 Uhr)*
  Zwecks Steigerung unserer Arbeitseffizienz sind wir also nicht durchgehend 8-16:20 Uhr erreichbar.

www.voeckel.de

Hinweis: Diese Zusammenfassung ersetzt nicht die persönliche kostenpflichtig Beratung. Sie ist unentgeltlich und unverbindlich; dient als Orientierungshilfe, hat keinen Anspruch auf Vollständigkeit oder 100%-ige Verbindlichkeit für alle Bearbeitungsfälle.

Optimierung der Zusammenarbeit zwischen Kanzlei und Mandanten 01 Private Steuererklärungen)

(Diese Information ist rechtlich unverbindlich, ohne Anspruch auf Vollständigkeit und Richtigkeit)

B) **Mailkorrespondenz**

Unser Sekretariat kümmert sich zentral um den Posteingang in der Kanzlei und verteilt die Post nach entsprechender Digitalisierung. Alle Arbeitsprozesse einschließlich Posteingang Briefkasten, Mail oder Fax wurden entsprechend angepasst. Deshalb sollten Sie auch ein paar Grundsätze zur Mailkorrespondenz beachten.
Damit unterstützen Sie uns bei der Bearbeitung der zahlreichen, täglich eingehenden Mails und helfen uns, diese nach Gewichtung und Zuständigkeit einzuordnen.

- *Wenn Sie uns per Mail anschreiben, bitte **keine „veraltete" Betreffzeile** mit „AW" von irgendeiner früheren Nachricht verwenden. Geben Sie im Betreff in Stichpunkten an, um was es Ihnen wirklich geht. Ansonsten wird bei der Ablage eine falsche Beschreibung erzeugt, die eine manuelle Änderung notwendig macht.*
- *Senden Sie die Mails bitte **an den(die) für die Bearbeitung zuständige Mitarbeiter(in)** –sofern bekannt.*
- *Wenn Sie auf eine Mail antworten, bitte **nicht sämtliche früheren diesbezüglichen Mails** anhängen, sondern immer nur die letzte Nachricht, auf die Sie antworten.*
  Den Rest kennen wir ja längst und haben ihn bereits archiviert.
- ***Anhänge „hübsch" machen**. Entfernen Sie bei Fotos oder pdf die "Randaufnahmen von der Unterlage; begradigen Sie den Rahmen der Dokumente und achten Sie auf die Lesbarkeit des gesamten Dokuments. Fügen Sie alle Seiten eines Dokuments in eine Gesamtdatei.*
  Andernfalls müssen wir das Dokument vor der Ablage zeitaufwendig zusammenfügen.
- *Anhänge bitte **nicht komplett in einer großen pdf-Datei** zusammenfassen, sondern pro Dokument 1 Datei.*
  Wir legen die Anhänge nach verschiedenen Kriterien im Dokumentensystem ab (Schriftverkehr, Steuerbescheide, Erklärungen, Verträge usw.) Zusammengefasste Anhänge müssen wir deshalb relativ zeitaufwendig wieder „entheften".

Letztendlich kann man vielleicht zusammengefasst eine Grundregel aus diesen Spielregeln erstellen:
Die Mail sollte grundsätzlich immer so beim Empfänger ankommen, wie Sie selbst Mails erhalten möchten

Was tun bei Fragen und Problemen:

Bei Unsicherheiten, unter anderem hinsichtlich der Vorgehensweise, der Wahl der richtigen Ablageordner oder bei technischen Probleme:

Nehmen Sie vorher Kontakt mit uns auf; nicht zunächst eine -unsichere- Entscheidung treffen und hinterher mit uns besprechen.

www.voeckel.de

Hinweis: Diese Zusammenfassung ersetzt nicht die persönliche kostenpflichtig Beratung. Sie ist unentgeltlich und unverbindlich; dient als Orientierungshilfe, hat keinen Anspruch auf Vollständigkeit oder 100%-ige Verbindlichkeit für alle Bearbeitungsfälle.

Optimierung der Zusammenarbeit zwischen Kanzlei und Mandanten 01 Private Steuererklärungen)

(Diese Information ist rechtlich unverbindlich, ohne Anspruch auf Vollständigkeit und Richtigkeit)

C) **Private Steuererklärungen und Einkommensteuer-Mandanten**

D) Keine für die steuerliche Betreuung relevanten **Informationen über Whatsapp, SMS oder andere chats** an uns. Unsere Verpflichtung zur gesetzeskonformen Datenablage und Speicherung der Kommunikation in unserem Dokumentensystem wäre damit -wenn überhaupt- nur sehr umständlich und zeitaufwendig realisierbar. Es ist nicht gewährleistet, dass Informationen über chats oder SMS zeitnah zur Kenntnis genommen werden.
Wir lehnen insoweit haftungsrechtliche Konsequenzen ab.

E) Wenn Sie Dokumente online bereitgestellt haben, empfehlen wir, die Originale mit einem kleinen Stempel mit roter Farbe zu kennzeichnen. (z.B. „Gescannt")

F) Ganz wichtig und für Bearbeitung zeitsparend : **Pro Dokument eine gesonderte Datei** (mehrseitige pdf oder jpg) Notfalls können die mehrere Seiten eines Dokuments online noch zusammenfassen (heften).

G) Verwenden Sie dafür die **app** StB Vöckel oder upload über den **PC ,** in Verbindung mit Datev **Smart Login** oder Datev Smartcard. Damit können Sie auch mehrseitige Dokumente zusammenfassen.

H) Wir empfehlen, jeden „Steuerbeleg" unmittelbar nach Erhalt hochzuladen (z.B. Ablage auf Küchentisch, Scan mit Kanzlei-app und Senden, abstempeln). Es erspart das „Zusammensuchen" zu einem späteren Zeitpunkt.

I) Wenn Sie ALLE Belege für ein Kalenderjahr hochgeladen haben, bitte über den Menüpunkt unten links „**Startsignal geben**" eine Info an uns. Dann wissen wir, die Erklärung kann bearbeitet werden.

J) Von uns erstellte Steuererklärungen und dazugehörige sonstige Unterlagen oder Schriftverkehr zur Kenntnis werden von uns im Ordner „**Posteingang**" in **MSt** bereitgestellt, verbunden mit einem Hinweis per Mail, SMS oder Anruf. Entsprechend gilt für, von uns erstellte Korrespondenz, die wir Ihnen zur Kenntnis weiterleiten.

K) Steuerbescheide und andere Mitteilungen der Finanzverwaltung **für uns** sollten Sie uns bitte für den privaten Bereich in MSt im **aktuellsten Kalenderjahr** zur Verfügung stellen, verbunden mit einem **Hinweis per Mail oder telefonisch**. Selbstverständlich dürfen Sie die Unterlagen aber auch weiterhin per Mail übermitteln, wenn Sie diesen unsicheren Transportweg akzeptieren.

www.voeckel.de

Hinweis: Diese Zusammenfassung ersetzt nicht die persönliche kostenpflichtig Beratung. Sie ist unentgeltlich und unverbindlich; dient als Orientierungshilfe, hat keinen Anspruch auf Vollständigkeit oder 100%-ige Verbindlichkeit für alle Bearbeitungsfälle.