

Is er nog leven na horizontaal toezicht?

In gesprek met Tiede Boersma

Horizontaal toezicht lijkt het nieuwe panacee in de fiscaliteit. Als een nieuw evangelie is het soms – gelukkig niet vaak – met een zelotische vurigheid verkondigd.¹ Inmiddels hebben realistisch deskundigen de schier onuitputtelijk geachte voordelen wat genuanceerd, terwijl de commissie-Stevens haar kritische kanttekeningen bij het concept heeft gezet.² Is er nog leven na (of in?) horizontaal toezicht? Zat er eigenlijk wel leven in horizontaal toezicht? En: valt er te leven met horizontaal toezicht?

Dat de menselijke factor nog altijd doorslaggevend is voor het succes van horizontaal toezicht, ‘co-operative compliance’, ‘enhanced relationship’ of welke indrukwekkende benaming straks bedacht wordt voor een relatie tussen overheid en burger, konden we al lezen in het rapport van de commissie-Stevens. Kort door de bocht: met onwillige honden was het slecht hazen vangen. De mens is, zoals altijd, de maat aller dingen, zo meende Protagoras.³ Zolang een concept niet leeft in de organisatie, blijft de letter zo dood als een pier.⁴ Wat dat betreft lijken de ervaringen van Tiede Boersma FA CB, partner in en oprichter van de maatschap Boersma Adviseurs te Sint Nyk (Sint Nicolaasga), de commissie-Stevens én Protagoras gelijk te geven.

Boersma (Joure, 1956): ‘Horizontaal toezicht (HT) is op zich een veelbelovend concept, dat aandacht, kansen en geduld verdient, maar dan moeten alle neuzen wel dezelfde kant op staan. En daar schort het nog wel eens aan. Zoals altijd staat of valt het succes van een operatie met de kwaliteiten en inzet van de mensen die de plannen moeten uitvoeren. Communicatie is van onschatbaar belang. Leg je boodschap goed uit en de kans op slagen stijgt met sprongen. Blijf steken in wollig taalgebruik, voor meerderlei uitleg vatbaar, en de chaos is compleet. Zo schijnt de toren van Babel ook op een mislukking uitgelopen te zijn. Iets dergelijks zie je in de horizontaal toezicht-praktijk ook terug. De Belastingdienst kan als organisatie nog zo belijden dat de relatie klant-(adviseur-)Belastingdienst is gestoeld op gelijkwaardigheid, vertrouwen, wederzijds respect, transparantie en andere edele voornemens, maar zodra een van de partijen een eigen interpretatie geeft aan wat anderen toch echt anders opvatten, en als vervolgens de hakken in het zand worden gezet, valt het concept als een kaartenhuis in elkaar. De commissie-Stevens wees er al op dat de Belastingdienst er goed aan zou doen die menselijke component niet uit het oog te verliezen.’

Over één kam

‘Horizontaal toezicht is ooit gepresenteerd als het ei van Columbus: als je de verantwoordelijkheden inzake toezicht zou spreiden, kon er aanmerkelijke winst in doelmatig werken, tijd en geld worden geboekt. Maar de praktijk is weerbarstiger dan de theorie. Ook al beschouwen sommigen horizontaal toezicht als een interessant concept, het zal nooit de verticaal-toezichtvorm kunnen overnemen. Maar het kan er zeker wel naast bestaan. Horizontaal toezicht is van start gegaan voor de zeer grote ondernemingen, die over het algemeen goed toegerust zijn om toezichttaken uit te voeren. Zij beschikken over de capaciteit – kwalitatief en kwantitatief – om passende aandacht te schenken aan de naleving van (fiscale) wet- en regelgeving. Maar bedacht moet worden dat 98% van de ondernemingen niet onder het grootbedrijf valt en niet via een (individueel) ‘tax control framework’ (TCF) kan deelnemen aan horizontaal toezicht. De overgrote meerderheid van ondernemingen beschikt niet over

¹ Van Dale Groot Woordenboek van de Nederlandse Taal s.v. ‘zeloot’: ‘1) iemand die met onverdraagzame ijver andersdenkenden bestrijdt en tracht te vervolgen (vooral in zaken van godsdienst) (...) 3) blind ijveraar voor bep. denkbeelden (...)’

² Commissie Horizontaal Toezicht Belastingdienst, Fiscaal toezicht op maat. Soepel waar het kan, streng waar het moet. Den Haag, juni 2012.

³ Grieks wijsgeer, 490-420 v.Chr.

⁴ Rapport commissie-Stevens (p. 116): ‘Na de succesvolle pilot met ZGO-ondernemingen heeft de Belastingdienst vanaf 2006 veel vaart gemaakt met de uitrol van het horizontaal toezicht. Op sommige momenten, althans naar de mening van de Commissie, te veel vaart. Zo is er een groep medewerkers die tot op de dag van vandaag niet voldoende is meegegroeid met de ontwikkelingen aangaande horizontaal toezicht. Die medewerkers konden, wilden of durfden het horizontaaltoezichtavontuur niet aan te gaan. Zij hebben vaak het idee dat de Belastingdienst geen aandacht en tijd meer heeft voor andere (verticale) toezichtvormen. (...) Na de introductie is te weinig aandacht geschonken aan het feit dat de verandering bij de medewerkers van de Belastingdienst tijd nodig heeft om de omslag te maken van ‘gezond wantrouwen’ naar ‘gerechtvaardigd vertrouwen’. Ook intern geldt het adagium ‘It takes two to tango’; in dit geval dienstleiding en medewerkers.’

de 'expertise in huis' om met name een adequaat opererende fiscale functie te kunnen garanderen. Voor de fiscale afhandeling moet het segment terugvallen op zijn externe fiscaal dienstverlener, hetzij een externe boekhouder, hetzij een accountant, hetzij een belastingadviseur, dan wel een combinatie daarvan. Overigens moet mij van het hart dat de commissie-Stevens ten onrechte van 'financieel dienstverlener' spreekt in plaats van het mijns inziens toch echt correcte 'fiscaal dienstverlener'.

Ondanks dat de Belastingdienst met een groot aantal fiscaal dienstverleners in contact kan treden over deelname aan horizontaal toezicht, is de animo onder fiscaal dienstverleners en hun klanten niet echt groot te noemen. Voor een belangrijk deel lijkt dit onder andere te wijten aan de geringe diversificatie in behandeling van ondernemingen: een zzp'er is nu eenmaal geen zeer grote onderneming (ZGO) en moet dus ook op een andere manier benaderd worden; minder arbeidsintensief, lees: goedkoper. Maar het systeem onderkent dat verschil kennelijk niet of onvoldoende en 'dus' wordt alles over één kam geschoren. Horizontaal toezicht kan voor een kleine onderneming wel van belang zijn, omdat het onderdeel controle daar juist heel belangrijk is. Als een controlemedewerker langskomt bij een zzp'er, is hij soms wel een week bezig; wat belachelijk is natuurlijk. Hij houdt ook mij bezig. En de klant mag dat allemaal betalen. Vervolgens hebben we het dan over betrekkelijk onbenullige belastingcorrecties. Deze volledige verticale controle komt echter bij de doorsnee-zzp'er niet of nauwelijks voor. Kortom, een HT-deelnemer lijkt er niet veel beter van te worden, terwijl dat wel als zodanig wordt voorgesteld. En de fiscaal dienstverlener loopt zelf een verhoogd risico op aansprakelijkheid. Ongewenst neveneffect is dat de Belastingdienst verschillende signalen afgeeft over de toekomst van met name de fiscaal dienstverlener, soms in relatie tot horizontaal toezicht. Als een fiscaal dienstverlener niet deelneemt aan horizontaal toezicht, is er dan wat aan de hand?

In het kader van mijn opleiding CB Belastingadviseur (bij Register Belastingadviseurs) heb ik een peiling gehouden onder collega's. Vraag was of horizontaal toezicht nog een succes kon worden in het kleinbedrijf; meer in het bijzonder het microbedrijf. Het is mijn ervaring – en dat werd in die peiling ook bevestigd – dat er weinig verschil bestaat in werkwijze en professionaliteit van fiscaal dienstverleners die werkzaam zijn voor het kleinbedrijf. Dat zullen de controlemedewerkers natuurlijk al langer geweten hebben, maar – vanwege het wij/zij-denken? – heeft men nooit gebruik willen maken van onze controleresultaten en -bevindingen. Kennelijk ging men ervan uit dat de fiscaal dienstverlener het belang van zijn klant altijd boven dat van de fiscus zou stellen. Alsof de fiscalist van een ZGO dat niet zou doen... En dan nog: wat is daar mis mee?

Vertrouwen op vertrouwen

'Horizontaal toezicht en vertrouwen zijn begrippen die bij elkaar horen, maar vertrouwen moet groeien. Dat gebeurt ook in de praktijk. De fiscaal dienstverlener krijgt steeds meer contacten met medewerkers van de Belastingdienst. Die contacten verlopen over het algemeen plezierig. Men ziet daar dat de overgrote meerderheid van fiscaal dienstverleners bestaat uit gewone hardwerkende vakmensen, gepokt en gemazeld in de praktijk, die kunnen bogen op jarenlange ervaring met de branches en sectoren van hun klanten. Zonder overdrijving durf ik te zeggen dat wij niet zelden beter in staat zijn onze klanten te doorgronden dan de Belastingdienst. Natuurlijk komen we op voor de belangen van onze klanten, mits die belangen gerechtvaardigd zijn. Geen van ons wil zijn vingers branden aan dubieuze praktijken. Want uiteindelijk blijven wij met de puinhopen zitten en is onze reputatie naar de maan. Dat besef begint nu zo langzamerhand ook tot de meeste medewerkers van de Belastingdienst door te dringen. Vergeet immers niet dat onze beroepsgroep haar bestaansrecht ontleent aan de complexiteit van regels die door de politiek, overheid én de Belastingdienst zelf zijn opgesteld. Als het allemaal wat eenvoudiger kon, hadden wij geen emplooi meer. Dus de Belastingdienst zelf heeft de huidige ingewikkelde praktijk *mede* helpen creëren; niet wij en ook niet de belastingplichtigen. Voorheen beschouwde men ons vaak als een soort handlangers van kwaadwillende belastingplichtigen. Nonsens natuurlijk, want het overgrote deel van de kleine ondernemers weet helemaal niets van belastingen af. Sterker, ze willen het niet eens weten: te ingewikkeld. Een fout is zo gemaakt; daar hoeft je niet eens moeite voor te doen. Ondertussen beschouwden sommige controlemedewerkers iedere ondernemer en diens adviseur vaak als potentiële fraudeurs. Terwijl de meesten als wetsgetrouwe burgers de regels willen naleven. Vergelijk het met de situatie dat je onbewust vijf kilometer te snel rijdt; niet zoals het hoort natuurlijk, maar ben je nu

meteen schuldig aan een verkeersdelict? Kortom, dat diepgewortelde wantrouwen is niet bevorderlijk voor goede contacten.

Met de invoering van horizontaal toezicht gloort er hoop op dat gebied. Nu moet ik voorop stellen dat de Belastingdienst ernaar streeft ook bepaalde medewerkers die daar aanleg voor hebben, op dat horizontaal toezicht in te zetten. Dat vind ik een geweldige stap voorwaarts. Uit eigen ervaring kan ik zeggen dat mijn contacten met de HT-medewerker uitstekend zijn. Die man denkt mee en helpt me ook echt problemen vóór te zijn. Natuurlijk ben ik het niet altijd met hem eens, maar een contact op basis van wederzijds respect is van onschatbare waarde. En met het inmiddels wat versleten begrip respect bedoel ik in dit verband: elkaar in zijn waarde laten, luisteren, argumenten onderbouwen en geduld en begrip opbrengen. De waarheid ligt toch altijd ergens in het midden. En als iets echt niet kan, weet een goede adviseur dat ook wel. Die gaat heus niet iets verdedigen wat bij voorbaat hopeloos is. Je zet je geloofwaardigheid toch niet op het spel?

Horizontaal toezicht kan goed werken als je contactpersoon met je meedenkt. Zo heb ik een klant, een zzp'er met maar één opdrachtgever. En ja, dan ontstaat twijfel aan het ondernemerschap. Wij aarzelden, omdat wij die man persoonlijk kennen en ervoor kunnen instaan dat hij een ondernemer is. Toen ging hij uitleggen dat hij diverse van elkaar sterk verschillende werkzaamheden verrichtte. Dat had hij niet goed geboekt: de omzet was niet goed geregistreerd; alles werd op één hoop gegooid. Vervolgens heb ik gebeld met mijn HT-contactpersoon en hem de kwestie voorgelegd. Die kwam met vragen en suggesties: maakt de man reclame? Kan hij zijn eigen tijd bepalen? Verricht hij sterk van elkaar verschillende taken? Ik antwoordde dat ik dat nog moest zien uit te zoeken, maar mijn HT-medewerker zei me: 'Ik laat het aan jouw beoordeling over. Als jij zegt dat je vindt dat die zzp'er ook een echte ondernemer is, gaan wij akkoord.' Kijk, zo moet horizontaal toezicht.

In een vertrouwensrelatie zijn integriteit en onafhankelijkheid absolute basisvoorwaarden. Die twee pijlers worden voor een fiscaal dienstverlener geborgd met gedragscodes die door diverse koepel- en beroepsorganisaties zijn voorgeschreven. Vandaar dat de Belastingdienst in het kader van horizontaal toezicht samenwerking zoekt met koepelorganisaties als SRA, NOAB, RB om te onderzoeken of de intern opgelegde gedragsregels integer en onafhankelijk gedrag kunnen waarborgen. Het aantal contactmomenten tussen Belastingdienst en de fiscaal dienstverlener neemt nog steeds toe, vooral op initiatief van de Belastingdienst.'

Samenwerken of liever niet?

'Maar het is niet allemaal rozegeur en maneschijn. Zowel controlemedewerkers van de Belastingdienst als fiscaal dienstverleners laten wel eens andere geluiden horen. De laatstgenoemden zullen die niet zo snel laten horen, maar niet iedereen is even gelukkig met de nieuwe situatie. Er wordt nog wel eens gemopperd over het feit dat men voor het karretje van de Belastingdienst wordt gespannen: men wil geen onbezoldigd belastingambtenaar zijn. En het andere kamp is ook niet onverdeeld optimistisch. Zo liet de Vereniging van Hogere ambtenaren bij het Ministerie van Financiën (VHMF) in augustus 2012 in het vakblad van Register Belastingadviseurs optekenen dat zij grote twijfels had over de tussenschakel fiscaal dienstverlener, omdat deze vanwege 'de persoonlijke relatie en de wederzijdse financiële afhankelijkheid' eerder belemmerend zou werken voor een succesvolle horizontaal toezicht dan als een waardevolle schakel. Wel zag de vereniging mogelijkheden om voor iets grotere ondernemingen – maar die kwalificatie werd niet nader gespecificeerd – bepaalde verticale fiscale controles uit te besteden aan een fiscaal dienstverlener, al zou een certificering dan wellicht nodig zijn. Kortom, de fiscaal dienstverlener kon niet onvoorwaardelijk rekenen op vertrouwen in zijn integriteit. Opmerkelijk, omdat dat vertrouwen wel wordt uitgesproken in de fiscale functie van grote ondernemingen, die zich waarschijnlijk nóg meer zal inzetten voor de belangen van de onderneming dan een fiscaal dienstverlener durft te doen.'

Complexiteit

'Ondanks alle goede bedoelingen is de aangifte er niet veel simpeler op geworden. Al jaren worstelen belastingplichtigen met bijvoorbeeld toeslagen, al vindt de Belastingdienst zelf dat dit onderdeel zeer gebruikersvriendelijk is. De IB-aangifte voor particulieren kan heel eenvoudig zijn, maar de regels veranderen elk jaar meerdere malen en dat maakt het er ook niet makkelijker op; zeker als we slechts eenmaal per jaar aangifte kunnen doen. En als een kleine ondernemer zich eraan wil wagen zelf aangifte te doen, loopt hij regelmatig vast; of hij doet maar wat. Een winstaangifte is helaas nooit

simpel. De VHMf schreef daarover in dat eerdergenoemde artikel letterlijk: ‘Wellicht kunnen deze ondernemers via internet, in een eigen persoonlijk domein, rechtstreeks bij de Belastingdienst zelf boekhouden. Na enkele systeemcontroles kunnen na aanvulling met hypotheek- en loongegevens prachtige vooraf ingevulde aangiften omzetbelasting en inkomensheffing voor hen worden klaargezet.’ De techniek staat immers voor niets. Maar het is wel erg simplistisch voorgesteld. Getallen in kolommen en rijen invoeren is misschien voor velen nog wel te doen, maar welke getallen moeten in welke rijen en kolommen? Eén fout kan duizenden euro’s kosten. Nog afgezien van het feit dat niet iedereen even vlot en handig kan omgaan met aangifte- en rekenprogramma’s met hun ondoorzichtige instructies en vraagstellingen, die zonder dat men zich daarvan bewust is, tot onbedoelde uitkomsten kunnen leiden. Als de meer ‘simpele’ aangiften al niet zonder hulp van externe deskundigen gedaan kunnen worden – en ook die moeten nog wel eens puzzelen – hoe ziet men dat dan voor intelligente leken slagen? Die zijn immers bezig met hun eigen dagelijkse beslommeringen: brood bakken, een auto reviseren, een café draaiend houden.

Ik zal niet verder ingaan op de constatering dat vertrouwen van twee kanten moet komen. Gezien het groeiend wantrouwen dat de burger heeft – of krijgt – in de politiek en de overheid, mag een apparaat als de Belastingdienst ook wel eens de hand in eigen boezem steken en zich afvragen of het zelf wel zo betrouwbaar werkt.

Wat ervan zij, de opzet die de VHMf voorstelt, verdient wel enige aandacht. De ondernemer weet en kan niet beter, omdat hij de fiscale kennis mist. Foutloze aangiften zijn per definitie onmogelijk. Met automatische systeemcontroles en verdere automatisering zullen ook niet alle fouten boven water komen, wat overigens niet per se negatief behoeft uit te pakken voor de ondernemer. Automatisering van processen betekent inderdaad gemakkelijker en sneller zaken afhandelen, maar zij is niet dé oplossing; iets waar de overheid overigens al jaren in gelooft, maar wat nooit echt is aangetoond. Wellicht dat het voor 80 tot 90% van alle werkzaamheden opgaat, maar de winst moet niet verdampen door de vrijgekomen tijd te verspillen om de resterende percentages tot op de komma precies te corrigeren. In de praktijk gebeurt dat zeker in het begin wel.’

Ervaring met HT en FD-convenant

‘Uit mijn peiling onder NOAB- en SRA-leden bleek dat maar liefst 13% van de respondenten weliswaar een convenant met de Belastingdienst had getekend, maar nog geen klant had aangemeld. Ook het percentage van de fiscaal dienstverleners dat meer dan 50 klanten had aangemeld, is met een derde van het totaal gewoon laag te noemen. Slechts acht respondenten doen sinds 2008 mee aan horizontaal toezicht. Eén fiscaal dienstverlener meldde dat hij alleen maar zzp’ers in horizontaal toezicht had aangemeld, maar drie kantoren (twee van SRA en één van NOAB) lieten juist helemaal geen zzp’ers toe tot horizontaal toezicht; en dat terwijl de zzp’ers een zeer omvangrijke groep in het MKB vormen (ruim 80%).

Uit mijn peiling kwam verder naar voren dat men meestal geen pleitbaar standpunt voorlegt, hoewel de richtlijn van de Belastingdienst dat graag wil. Men ontwijkt de problemen liever. Waarom slapende honden wakker maken? Sommige grotere kantoren hebben sinds 2008 nog nooit een pleitbaar standpunt voorgelegd. Overigens is er vaak wel – met collega’s of een vaktechnisch bureau – overleg geweest.

Ook heb ik gevraagd naar materialiteitskwesties, controletoleranties en foutenmarges. En wederom een zeer divers beeld: ongeveer de helft van de kantoren zegt niet te werken met enige marge zowel in de voor- als eindfase, en levert ‘foutloos’ in, althans dat probeert men. Opvallend is ook dat een aantal kantoren het materieel belang zowel in het vooroverleg als in de aangifte als foutenmarge aanziet.

Het lijkt vreemd dat theorie en praktijk zover uit elkaar liggen, maar het blijkt wel zo te zijn. Dat is overigens ook weer niet zo heel opmerkelijk: als elk pleitbaar standpunt zou worden voorgelegd, zou het einde zoek zijn. Ook uit mijn contacten met de Belastingdienst blijkt dat men daar graag een professionele inschatting wil en dat men dus op voorhand ook een zekere foutentolerantie accepteert.’

Aansprakelijkheid

‘De theorie kan wel zo veel willen, de praktijk blijft weerbarstig. Ik geef een voorbeeld. Periodiek moet een onderneming aangifte doen voor de omzetbelasting (OB); grotere ondernemingen

maandelijks, kleinere per kwartaal, soms zelfs per jaar. Elke periode staat op zich. Je mag uitdrukkelijk niet schuiven met cijfers van de ene naar de andere periode. Maar als wij een jaarrekening samenstellen, constateren we vaak dat de aangiften niet geheel juist waren. Dus dienen we een zogenoemde suppletieaangifte in. Dat is al jaren gebruik en sinds 2012 (art. 15 UBOB) is dat ook enigszins geformaliseerd. Die suppletieaangifte wordt beschouwd als een bezwaar of een vrijwillige verbetering. Elke suppletieaangifte is per definitie te laat. Maar onder horizontaal toezicht betekent dit dat eerdere aangiften niet ingestuurd hadden mogen worden, want ze waren niet juist en dus niet aanvaardbaar. Dat wringt natuurlijk en een boete ligt al snel op de loer (art. 15 lid 2 UBOB). Doordat de klant zelf zijn periodieke aangiften doet en wij als fiscaal dienstverlener die maar zelden controleren, al behoren we dat volgens de werkregels wel te doen, ontstaat er met een suppletieaangifte, vooral als het gaat om grotere correcties, een extra groot risico voor mij als fiscaal dienstverlener op aansprakelijkheid. De beruchte Vierde Tranche AWB kan nu in beeld komen, omdat ik afwijk van de eigen werkregels en de wet. De Belastingdienst wil nu dat ondernemers deelnemen aan horizontaal toezicht voor alle middelen; dus ook voor de OB. Wat nu? Na veel heen-en-weer-gebel en overleg met het hogere echelon van de Belastingdienst heb ik min of meer zwart op wit gekregen dat ik als fiscaal dienstverlener niet aansprakelijk kan zijn; behalve uiteraard als er opzet in het spel is.'

Aanbevelingen

'Ik ben van mening dat formele regels ten aanzien van het vooroverleg moeten worden aangepast, zodat er voor de fiscaal dienstverlener enige vrijheid komt als het gaat om een pleitbaar standpunt. Die vrijheid zou moeten liggen in de gradatie en de materialiteit. Moresprudentie zou hier moeten worden gevormd. Want wat is een pleitbaar standpunt? Algemeen aanvaard zou dan kunnen zijn dat zaken met een belastingbelang van minder dan 500 euro, dan wel 1%, niet als pleitbaar standpunt worden voorgelegd. Tenzij het om een principe gaat waar in de toekomst hogere bedragen aan verbonden zijn. Een standpunt is pleitbaar als er volgens meerdere belastingadviseurs ook meer dan 67% (twee derde) kans is op juist handelen. Het mag duidelijk zijn dat de koepels en de vaktechnische bureaus hier een belangrijke rol hebben en met elkaar moeten samenwerken. NOAB en SRA doen dat trouwens al steeds meer. Bovendien zouden kosten voor de rechtbank, als het zo ver mocht komen, niet voor rekening van de ondernemer of de adviseur mogen zijn. Het 'risico' dat een voorgelegd pleitbaar standpunt niet dat oplevert wat de Belastingdienst ervan verwacht, is aan de laatstgenoemde toe te schrijven.

Een tweede aanbeveling is dat het boetebeleid moet worden aangepast. Goed gedrag moet niet verwijtbaar zijn en dat betekent dus dat de Belastingdienst onder horizontaal toezicht niet langer de mogelijkheid heeft om de convenantpartners aansprakelijk te stellen. Dat zou alleen onder extreme gevallen en na een waarschuwing mogen. Uiteraard uitgezonderd gevallen van samenspanning. Ja, dan houdt het op en mogen de betrokkenen – en zeker de adviseur – ook boeten. Maar beginsel moet zijn dat de kans op een boete voor de belastingplichtige onder horizontaal toezicht afneemt.

Verder ben ik van mening dat de Belastingdienst niet alle ondernemingen over één kam moet scheren: een eenmansbedrijf of een microbedrijf of een onderneming van minder dan tien mensen is nu eenmaal anders van aard dan een grote of zeer grote onderneming. Dat lijkt een open deur intrappen, maar onder horizontaal toezicht dreigt die noodzakelijke diversificatie nog wel eens uit het zicht te raken.

Dan zou verder de controledichtheid terug moeten naar eens per vijf jaren. Regelmatig contact helpt geweldig. De interesse hoeft niet negatief te worden opgevat. Misschien kan de controlemedewerker ook eens een vrijblijvende tip geven voor de inrichting van de administratie of iets betrekkelijk onschuldigs. Dat stelt een ondernemer op prijs: die is ook maar een gewone man of vrouw die van fiscaliteit geen kaas heeft gegeten. Gewoon eens langskomen voor een praatje, geen intimiderend gedrag, gewoon fatsoenlijk en correct eens informeren of er nog vragen zijn of opmerkingen.'

En nog meer...

'Nog een aanbeveling zou zijn om in de opleiding tot fiscalist meer aandacht te besteden aan accountancy en boekhouden. Die disciplines lopen steeds meer in elkaar over. De accountant zou op

zijn beurt meer fiscale aspecten moeten leren onderkennen en het zou geen kwaad kunnen als ze ook eens zouden leren boeken.

De fiscaliteit is steeds complexer gemaakt. Het zou zeker aan te bevelen zijn de diverse belastingwetten eens grondig door te lichten, op te schonen en beter op elkaar te laten aansluiten. De OB wordt stelselmatig onderschat, terwijl de loonheffing al niet meer te doen is zonder automatisering. Overigens moet je daar niet blind op varen. Automatisering laat wel bepaalde nuanceringen toe – het is niet altijd ‘ja’ of ‘nee’ of ‘niet van toepassing’; maar ook ‘misschien’ en ‘soms’ – maar op grootboekniveau wil ik weten hoe iets omschreven is. Ik wil niet alleen maar ‘Overtoom’ lezen. Ik wil weten wat er bij Overtoom is gekocht, omdat dit van belang is voor de omschrijving: investering, gebruiksgoed? Ik wil de originelen erbij hebben en dat kost extra tijd en werk. Als wij assistent-accountants of hea’ers in dienst nemen, gaan ze eerst twee jaar lang boeken om te leren wat belangrijk is. Als je niet begrijpt hoe je klant denkt en boekt, kun je zijn administratie ook niet controleren. Overlopende posten, abonnementen, verzekeringen bijvoorbeeld, daar moet je de periode bij zetten. De klant gelooft het verder wel, maar ik niet.’

Kwaliteit

‘Het is niet eenvoudig de kwaliteit van een deskundige te bepalen. De crisis van de afgelopen jaren heeft al veel zogenaamde deskundigen – beursanalisten, bankdirecteuren, accountants, wie niet? – van hun voetstuk laten vallen. Wat is een goede deskundige? Die vraag kun je het beste beantwoorden door in gedachten de situatie voor te stellen dat je zelf je werk niet kunt doen en je af te vragen welke collega je dat zou toevertrouwen; en waarom juist deze collega en niet die andere. Dan kom ik op een bepaalde collega uit en bedenk dan waarom ik juist hem zou vertrouwen. Welnu, mijn deskundige is integer, degelijk, betrouwbaar, hij denkt mee en denkt vooruit. Hij luistert goed, wat essentieel is voor een adviseur. Hij zal zijn mening nooit opdringen. Zelf laat ik mijn klanten altijd een paar scenario’s, opties zien en die beargumenteer ik dan zo goed en objectief mogelijk. De klant mag kiezen, maar al te vaak laten ze de keuze aan mij: wat zou jij doen? Een garagehouder of een loodgieter wil geen keuze maken. Die wil weer aan zijn werk. Zij gaan ervan uit dat jij als adviseur als geen ander in staat bent een verantwoorde keuze te maken. Mijn klanten interesseert de fiscaliteit niet. Ze hebben er niets mee. Het kost ze alleen geld. Toch begrijp ik wel waarom de Belastingdienst die deskundigheid, integriteit en dergelijke geobjectiveerd wil hebben. Daarom denk ik dat we wellicht wel naar een certificering toe moeten, een soort RTAP voor het kleinbedrijf. Daar wil ik wel een lans voor breken.’

Crisisgevolgen

‘Ondernemers in het kleinbedrijf weten nauwelijks dat ze meedoen aan horizontaal toezicht. Nu de crisis heerst, zie je wat meer dan voorheen dat ondernemers over het randje willen gaan. Ze willen overleven. Dat betekent dat ik als kantoor pas echt begin te lijken op een belastingcontroleur. Ik moet ze nu corrigeren. Nu zou ik ook de privéboekhouding moeten inzien om te zien of er wel een duidelijke scheiding is tussen privé en zakelijk. Maar in feite is er voor mij als adviseur geen verschil in benadering van klanten die onder horizontaal toezicht vallen, en de niet-HT-klanten. Van de ene ondernemer zien we de privédagafschriften wel; en van andere niet. Wij kunnen ondernemers wettelijk ook niet dwingen tot het overleggen van privédagafschriften. De Belastingdienst wel. Toch weten we vaak privé zaken wel, al was het maar omdat we veel IB-ondernemers hebben: 90% van mijn klanten is IB-ondernemer. Die sturen niet zelden spontaan al hun privédagafschriften mee, waar toch vaak zakelijke dingen tussen staan. Bovendien heeft een deel een bankrekening die zowel privé als zakelijk wordt gebruikt; de bank brengt namelijk extra kosten in rekening als je een rekening puur zakelijk gebruikt. In een puur zakelijke rekening kan ik de geldstroom nog wel volgen. Maar als privé en zakelijk door elkaar gaan lopen, wordt het een ander verhaal.

Voor de meeste van mijn klanten durf ik wel mijn handen in het vuur te steken. Daar zit geen greintje onfatsoen. Als wij iets onregelmatigs tegenkomen, staan we niet direct te steigeren. Ik wil eerst de reactie, het weerwoord van de klant. Die zogenaamde fout kan namelijk iets simpels zijn. Hij kan iets echt vergeten zijn. Als mijn klant echt iets fout had willen doen, had het wel doortrapter, minder opzichtig gekund. Zijn we allemaal zo volmaakt? Vergeet de Belastingdienst nooit eens wat? Vinkenslag? Bulgaren-toeslagen? Zoek geraakte aangiften? Moet ik meer noemen?’

De toon die de muziek maakt

‘Ergernissen ontstaan als we worden geconfronteerd met controlemedewerkers die niet met mensen kunnen omgaan en zich niet professioneel weten op te stellen. Dat wil zeggen dat ze een niet-gehonoreerd correctievoorstel beschouwen als hun persoonlijke verlies, een aanval op hun integriteit: ze zetten de hakken in het zand en gaan op hun beurt chicaneren. Ik erger me kapot aan de pietluttigheid die je soms tegenkomt. Iemand betaalt om wat voor reden ook een dag te laat of twee euro te weinig. Dan wordt er 50 euro boete opgelegd. Dergelijke fouten kunnen te wijten zijn aan de automatisering, internetstoringen bij de bank of wat ook en die laten zich niet zomaar corrigeren. Natuurlijk maak ik dan bezwaar en als je dat voor de rechter zou brengen, krijg je natuurlijk gelijk. Maar ondertussen is de bloeddruk van menigeen tot een onaanvaardbaar niveau gebracht, is er handenvol geld en tijd verspild en blijkt het uiteindelijk om te scherp ingestelde parameters in de automatisering te gaan. Soms lijkt het zelfs om onbenullige pesterijtjes te gaan. Als men zulke controlemedewerkers in dienst houdt, is het natuurlijk gauw gedaan met horizontaal toezicht.

Gelukkig kan het ook anders. Dankzij horizontaal toezicht heb ik goede contacten gekregen met de Belastingdienst en toen het in een bepaald geval erg lang duurde voor mijn klant teruggaaf kreeg, heb ik rechtstreeks contact gezocht met een klachtcoördinator, die de zaak snel afhandelde. Die klachtcoördinatoren zijn mensen die stevig in de praktijk zijn geworteld geweest en die problemen vaak heel praktisch weten op te lossen. Over die groep ben ik zeer te spreken, want die neemt het probleem, de klant en zijn adviseur tenminste serieus. Zij kunnen de vrede herstellen, wat vaak ook nodig is. Maar die groep die nog steeds loodrecht-verticaal denkt...

De Belastingdienst is een grote organisatie. Er werken zo’n 30.000 mensen; natuurlijk zit daar ook kaf tussen het koren. De wet van de grote getallen, nietwaar? Wij hadden nog niet zolang geleden een heftige controle waarin dingen zijn gepasseerd waar de honden geen brood van lusten. Ondertussen is de bv van de ondernemer mede daardoor failliet gegaan. Privé zit hij in zwaar weer. Nu moet hij als zzp’er aan de slag, terwijl de hele wereld hem nawijst als de man die failliet is gegaan, terwijl men nog altijd geld van hem wil. Opvallend was dat de Belastingdienst hem leek te zoeken. Het ging om kleine pesterijtjes: zaken werden traag afgehandeld, of helemaal niet. Of ze reageerden niet op brieven, bezwaren en dergelijke. Geen idee waarom ze juist hem moesten hebben. Het blijven ook maar mensen, nietwaar? Maar het speelde op. En – wat ik nooit eerder heb gedaan – ik heb flinke ruzie gemaakt met die desbetreffende controlemedewerker. Als hij niet zakelijk en objectief kon zijn, waarom ik dan wel? Hij werd overigens op zeker moment niet meer gedekt door zijn superieuren. Die waren er ook klaar mee. Hij werd van de controle af gehaald. Maar onder horizontaal toezicht gebeurt dat niet zo snel. Deze zaak werd dankzij HT afgehandeld. Dat bewijst weer: de toon maakt de muziek.

Daar komt bij dat de macht van de Belastingdienst de laatste decennia te ver is doorgeschoten. Men heeft nogal wat bevoegdheden. Zo had ik een klant in betalingsproblemen en wij daarom geen aangiften meer instuurden, hoewel ze wel gemaakt waren. Maar in de aangiften zat ‘geld terug’ in de IB-sfeer, waardoor de klant wel wilde inzenden, maar dat geld weer niet aan ons wilde verpanden. Daarnaast had de Belastingdienst eerder een ambtshalve aanslag opgelegd in de VpB sfeer. Die was veel te laag. Daar kregen ze lucht van en ze wilden navorderen. Zij wilden de aangiften en vroegen de klant (‘is klaar, ligt bij Boersma’) en daarna ons naar de reden van de vertraging. Twee dagen later kreeg ik bericht dat ik werd ‘geordend’ op grond van art. 47 en 48 AWR, de aangiften in te sturen. En dan moet je op de knieën. Na een zeer vinnige e-mail van mij en met een beroep op fatsoen is er niets door ons ingezonden, maar formeel had ik geen grote kans. De consument staat in normale consumentenzaken redelijk sterk; de werknemer staat tegenover de werkgever sterk. Maar een belastingplichtige tegenover de Belastingdienst? Vergeet het maar. Ze noemen de belastingplichtige wel ‘klant’, maar een klant is koning. En de ondernemer is onderdaan en wordt geacht zich ook als zodanig te gedragen. Het is een ongelukkige term die ze maar heel gauw moeten vergeten. De Belastingdienst is almachtig en daarom willen veel collega’s niet instappen. De Belastingdienst torst namelijk ook een reputatie van vroeger mee. Men vertrouwt de Belastingdienst niet. Maar ik wil juist wel instappen, want als er veel meedoen, kunnen we een vuist maken en gaat het systeem pas werken. En kunnen we het systeem ook beïnvloeden.’

Leven na HT?

‘Dus zit er nog leven in horizontaal toezicht? Ja, ik ben voorzichtig optimistisch. Maar dan moet men wel begrijpen dat een concept als dit alleen kans van slagen heeft als men niet in modellen en concepten blijft denken, maar in de uitvoering. Vertrouwen is niet in formules te vangen. Horizontaal

toezicht vraagt om gewenning. Geef het een kans, maar pas alvast eerst de (zachte) regels aan. Voor ons allen geldt dat de ontwikkelingen snel gaan en nauwelijks zijn bij te benen. De vooruitzichten voor de fiscalist zijn volgens mij beter dan die voor de accountant die zich te veel probeert te beschermen. Dat zal hem opbreken. Wij moeten geen bescherming willen. Ik adviseer de Belastingdienst heel snel aan de continuïteit te denken. Binnen enkele jaren gaan grote groepen ervaren deskundigen de dienst uit wegens pensioen bijvoorbeeld. Staat er dan een nieuwe generatie klaar? Is die goed opgeleid? Heeft ze de juiste mentaliteit? Want daar gaat het uiteindelijk om met horizontaal toezicht. Wat we ook doen, het blijft mensenwerk, het werk van mensen. Ik benadruk dat nog maar eens.'