

Fiscale frontberichten

Hoe beleven Register Belastingadviseurs de coronacrisis? Hoe kijken ze terug op de ingrijpende maanden van de intelligente lockdown, wat was de invloed op hun praktijk? Konden ze alle maatregelen bijbenen? Werden ze overspoeld met vragen van klanten? Enkele leden van het Register Belastingadviseurs kijken terug en vooruit.

Door **Sandra van den Nieuwenhof** | Foto's: **Raphaël Drent**

Mr. drs. Jasper Jongen RB
Drs. Joris Jongen RB
Brothers Consultants & Partners,
Maastricht

Jasper: 'Van de één op de andere dag veranderde alles, we zijn vanaf dag één thuis gaan werken, om alle voorzichtigheid in acht te nemen. We dachten toen nog dat dat voor twee weken zou zijn, maar dat werden drie maanden. Een bijzondere tijd, iets dergelijks met zo'n grote impact op ons leven en werk maakten we nooit eerder mee. We hebben als advieskantoor weinig te lijden van het coronavirus, maar diverse klanten moesten opeens sluiten of zagen opdrachten flink terug lopen. Daar was de paniek soms heel groot. Het was voor ons

een mooie kans om klanten te helpen en te begeleiden in dit traject.'

Joris: 'Niet iedereen was meteen in paniek. De echte klap kwam ook misschien wel wat later, toen ze zagen dat ze wel heel lang dicht moesten blijven. We zagen ondernemers in de horeca en retail naar andere oplos-

Jasper Jongen: 'We hebben nog nooit zo'n drukke en intensieve tijd gehad'



Jasper (links) en Joris Jongen

singen zoeken om hun bedrijf draaiende te houden. Ondernemers werden creatief, dat was interessant om te volgen.'

Jasper: 'De onzekerheid in het begin was spannend. Niemand wist wat er gebeurde en hoe lang het zou duren. We probeerden rust en veiligheid naar klanten uit te stralen, maar dat was soms wel lastig want wij wisten en weten ook niet waar het naartoe gaat en wat de effecten zullen zijn. We probeerden hen zo veel mogelijk te ondersteunen. We regelden met bijna alle klanten telefoon- en videogesprekken. We wachtten niet af totdat de klanten vragen aan ons stelden, maar we benaderden hen met de vraag of ze vragen hadden en of ze een afspraak wilden. Dat waardeerden ze. Als er polonaise wordt gelopen, wil iedereen snel instappen, maar als het tegenzit moet je ook de adviseur willen zijn, die de klant wil ondersteunen. Zonder dat dat extra geld moet kosten maar gewoon vanuit betrokkenheid en relatie met de klant.'

Joris: 'We zijn niet van factureren per zes minuten wat ik bij een groot kantoor ooit leerde. Alle klanten hebben onze mobiele nummers, ze kunnen ons altijd bellen. We stonden altijd al voor veel persoonlijke aandacht, en nu zeker in deze crisis. Dat geeft een fijn gevoel. We waren toevallig in januari begonnen met een deel digitalisering op kantoor waardoor we klanten digitaal meer kunnen betrekken bij aangiftes en advisering en dat bleek nu achteraf heel goed uit te komen.'

Jasper: 'We hebben nog nooit zo'n drukke en intensieve tijd gehad. De eerste helft van het jaar is toch al een piek met aangiftes, jaarafsluitingen en btw. Daar kwam nu bij dat we de steunmaatregelen moesten bijhouden. Dat kun je niet half doen. Als je de maatregelen maar half kent kun je de klanten niet adviseren. We hebben dit goed kunnen verdelen, we deden dit samen met onze collega's.

Je realiseert je nu meer het geluk dat je hebt als je kunt doen en laten wat je wilt, dat je nergens rekening mee hoeft te houden. Dat je iedereen een hand kunt geven en knuffelen. Eerder ging je met zijn allen naar het voetballen en sprong je - bij wijze van spreken - bij elkaar in de nek, dat kan nu niet meer. En je weet dat het voorlopig zo niet meer wordt.'

Joris: 'Dit virus zal zijn weerslag op de maatschappij blijven houden. Men zal voorzichtiger blijven. Wij zijn nu weer terug bij de normale situatie. Ons kantoor is coronaproof. Alle medewerkers hebben een eigen kamer.'

Jasper: 'Meer thuis zijn en je gezin meer zien is zeker waardevol maar eerlijkheidshalve moet ik ook zeggen dat dat ten koste van de productiviteit gaat. En het samenzijn op kantoor heeft toegevoegde waarde. Het is fijn om af en toe bij elkaar te zitten bij dossiers waar je met meer mensen aan werkt.'



Nel Bakker: 'Sinds half maart is minstens de helft van mijn tijd aan corona opgegaan en is mijn normale werk blijven liggen'

Nel Bakker RB

Profit Cure MKB PLUS B.V., Reeuwijk

'We zijn met acht mensen op kantoor, we werkten alleen in de eerste drie weken thuis. De thuiswerkplekken zijn nog steeds intact, en we hebben als regel dat bij de eerste verschijnselen van verkoudheid thuiswerken verplicht is. Ons kantoor is coronaproof, iedereen zit ruimschoots anderhalve meter en meer uit elkaar.

Corona leverde veel extra werk op. Sinds half maart is minstens de helft van mijn tijd aan corona opgegaan, en is mijn normale werk blijven liggen. We hebben gekozen voor een proactieve benadering van onze klanten. Wij informeerden de klant meteen al in maart over de mogelijkheden van uitstel van betaling van belastingen, namelijk bij het verzenden van de aangiftes

loonbelasting en btw over februari. Wij trokken de verantwoordelijkheid voor het aanvragen en bewaken van het uitstel naar ons toe. We wilden onze klanten volledig ontzorgen hierin. Dat is een fikse kluit om te beheersen maar gelukkig hebben wij goede software om dit soort zaken te regelen.

Daarnaast was er veel extra werk omdat wij voor onze klanten de TOGS hebben aangevraagd en de NOW-1, en vervolgens zijn we nu weer bezig met de TVL en NOW-2. Natuurlijk deden we alles in overleg met onze klanten maar wel proactief waarbij we met voorcalculaties een beeld schetsten van de consequenties.

In het begin was er veel verwarring bij de klanten. Het kabinet kondigde de TOGS als een snelle maatregel aan maar de spelregels waren nog onbekend. Er ontstond een spanningsveld tussen wat er in persconferenties werd gezegd en de verwachtingen van onze klanten. Het leek alsof iedereen snel 4000 euro kon ophalen maar later werd duidelijk dat dat niet gold voor de vanuit huis werkende ondernemer. Dit werkt nu door in de TVL. Omdat er volgens de overheid misbruik is gemaakt van de TOGS moeten de ondernemers nu zelf via DigiD of E-herkenning de TVL aanvragen. Dat kunnen wij niet voor ze doen. Ons concept is juist klanten helpen. Tegen een ondernemer zeggen “vul zelf maar in, en regel het zelf”, vinden wij geen vorm van klanten helpen.

We hebben twee dossiers waar veel tijd in gaat zitten omdat deze bedrijven buiten de boot vallen bij de regelingen. Het gaat om bedrijfsovernames per 1 april 2020 waarbij de overgenomen bedrijven door corona stil kwamen te liggen. Natuurlijk waren de besluiten tot overname vóór het coronatijdperk genomen. De overheid laat deze bedrijven volledig barsten. Ze lopen tienduizenden euro's mis. Ze komen niet in aanmerking voor de steunmaatregelen omdat de overnames na half maart plaatsvonden. Gelukkig lijkt het erop dat de Rijksdienst voor Ondernemend Nederland door onder andere onze klacht deze situaties aan het heroverwegen is.

Daarnaast zijn er nog de noodkredieten waar ondernemers een beroep op kunnen doen. Banken vragen daarvoor veel informatie bij ons op.'

Gebruikte afkortingen

NOW: Tijdelijke Noodmaatregel Overbrugging voor Werkgelegenheid

TOGS: Tegemoetkoming Ondernemers Getroffen Sectoren COVID-19

TVL: Tegemoetkoming Vaste Lasten

Twan Schoenmakers RB BESgroep Accountants en Belastingadviseurs, Malden

'Driekwart van onze ploeg van 36 mensen ging thuiswerken. Dat kon ook makkelijk, want we zijn volledig digitaal, we hebben geen papieren dossiers. Het contact met de klanten verloopt ook doorgaans digitaal. Fysieke besprekingen op kantoor probeerden wij om te zetten in videobellen. Dat lukte de ene keer beter dan de andere keer, niet elke klant is daar geschikt voor. Degenen die op kantoor waren, konden ruimschoots voldoende afstand houden van elkaar. Sommigen haalden meer productiviteit met thuiswerken, en anderen hadden er wat meer moeite mee. Dat was wisselend en ook afhankelijk van de thuissituatie, of er al dan niet jonge kinderen waren. Voor de jongere generatie die wat meer begeleiding nodig heeft, speelde wel het gemis aan collega's om even bij binnen te lopen om iets te vragen. Ik doe de ict op



**Mr. Ad de Haas RB en
Mr. Marcelle van Ophoven RB**
De Haas & Van Ophoven
belastingadviseurs, Eindhoven

Marcelle: 'We werken met ons tweeën, zonder personeel. Corona heeft op ons werk niet zo'n grote invloed gehad. Het werk ging gewoon door: aangiftes maken en jaarrekeningen opstellen. Het voordeel was dat we veel minder aanloop hadden. Dat begint nu wel weer een beetje terug te komen. Klanten zien ons kantoor soms wel als een soort 'praatcafé'.

Ad: 'De coronatijd was de belastingaangiftetijd. Veel klanten hebben de gewoonte om zonder afspraak binnen te lopen, vooral de mensen die al wat op leeftijd zijn. Ze zitten wel eens verlegen om een praatje. Dat vinden wij niet erg, maar dan doen we minder. Eigenlijk kunnen wij concluderen dat de lockdown voor ons kantoor geen negatieve gevolgen had. We konden goed doorwerken zonder daarbij gestoord te worden. En daar kwam bij dat wij veel sneller op kantoor waren. We wonen maar 2,1 km van ons kantoor, en normaal gesproken doen we er 35 minuten over om er te komen maar nu slechts 10 minuten.

Veel extra vragen van klanten kregen we niet, dat viel wel mee. Het eerste dat we merkten van de coronacrisis was dat ambtenaren van de belastingdienst ons belden, daags na de mededeling dat ondernemers in aanmerking konden komen voor 4000 euro tegemoetkoming. Of ze iets voor ons konden betekenen? En of we problemen hadden met klanten in verband met corona? Dat vond ik heel positief, maar toen hadden wij nog geen reactie van klanten gekregen. Tot op heden hebben we voor één klant uitstel van betaling van belastingen aangevraagd en enkele klanten hebben zelf 4000 euro aangevraagd. Veel ondernemers dachten dat ze deze 4000 euro konden ophalen, als ze 4000 euro omzetverlies hadden, maar in de kleine letters stond dat er dan ook minimaal 4000 euro aan vaste lasten moest zijn.'

Marcelle: 'We stuurden nieuwsbrieven naar onze klanten en we hebben een Facebookpagina. Daar zetten we steeds nieuwe informatie op. Zo bleven we in contact met de buitenwereld. Er kwamen veel nieuwe maatregelen die we moesten bijhouden. We kennen ze niet allemaal uit ons hoofd. Dat lijkt me ook niet de bedoeling.'

Ad: 'We hebben alle documentatie in de databank tot onze beschikking en we kunnen veel opzoeken. De meeste klanten hebben geen last van corona en konden ook gewoon doorwerken. Verhuurders van onroerend goed hebben al aangegeven in overleg met de huurders tot een oplossing te komen. Wat de effecten op lange termijn zullen zijn, blijft koffiedik kijken. Uiteindelijk zal de rekening van alle kosten die de overheid nu maakt, betaald moeten worden. Dat wordt misschien nog wel erger dan het hele coronagebeuren zelf.'

Marcelle: 'Ik denk dat corona nog een heel lange staart gaat krijgen, onder andere op economisch gebied. In het begin, toen de dreiging van een lockdown er al wel was, vond ik de sfeer in de stad onwerkelijk en akelig. Er waren nauwelijks klanten in winkels en winkeliers stonden buiten op straat met elkaar te praten.'

Ad: 'Na versoepeling van de maatregelen zagen we in de stad lange rijen staan om bij sommige winkels naar binnen te kunnen. Opmerkelijk vond ik dat er bij zaken die veel op elkaar lijken het ene wel mag en het andere niet. Bijvoorbeeld reizen met openbaar vervoer mocht wel met mondkapje maar reizen met touringcars kon veel later. Wat is het verschil tussen een touringcar en een bus? Er lijkt geen duidelijke lijn te zijn.' <<<

Marcelle van Ophoven:
'Het voordeel was dat we
veel minder aanloop hadden'

