



Valkenswaard, 10 juni 2005

## Factum fieri infectum non potest

*Wat gedaan is, kan niet meer ongedaan gemaakt worden.*

Op 19-jarige leeftijd ging ik werken “op kantoor”. Al ras maakte ik kennis met doorschrijfboekhoudingen, tabellarische kasboeken en veel pagina’s tellende aangiftebiljetten voor de belastingdienst. Tijdrovende zaken waren dat. *Pen en papier hadden hun hoogtijdagen. Er heerste alom serene rust.* Dat moest anders kunnen. Sneller. Gemakkelijker. Goedkoper.

In de loop van de tijd heeft de computer zijn opmars gemaakt. Het digitale tijdperk was niet te stuiten. Maar in 2005 moet voortaan blijkbaar alles elektronisch worden aangegeven. De fiscus dreigde al een jaartje of wat met de digitaal verplichte aangifte. Aldus geschiedde. In navolging van de fiscus kwamen ook Brabant Water, Nationale Nederlanden, Plato, SFB (thans cordares genaamd) en vele andere met hun gedigitaliseerde aangiftebiljetten voor verschillende en verscheidene formulieren. Dat is slim! Eenvoudig! Snel te verwerken! Geen onnodige postzegels! Goed voor het milieu!!

De praktijk is weerbarstiger. Telkens als wij een digitaal formulier via internet moeten indienen, blijken er uitvoeringsproblemen. Snel moeten wij naar de telefoon grijpen om de desbetreffende instelling te bellen. Steevast worden we in aanvang doorverbonden naar een goedwillende bijklusstudente. Die hebben ze volgens mij daar neergezet om ons het leven zuur te maken. “Had u uw computer wel aan staan mijnheer?”, wordt mij door een nasale stem gevraagd. “Ja natuurlijk”, zo slim was ik natuurlijk nog wel! “Helaas, dan kan ik u niet verder helpen mijnheer, ik verbind u door met de computerdeskundige”. De wachttijd bedraagt vervolgens altijd m i n i m a a l tien minuten. Vervolgens krijgen we een expert aan de lijn. Nu wordt het problematischer. De man in kwestie praat over UTP Latency, pipelines, CPU, braat-o-lizer en of ik mijn BIOS opnieuw wil flashen, alsof ik zelf een computerdeskundige ben. Maar dán had ik hem niet nodig gehad. Ik “MSN” maar snel naar onze systeembeheerder op afstand. Via dit vier-gangen-menu komen we er uiteindelijk wel uit. Helaas heeft dat simpele biljetje thans het tienvoudige aan tijd gekost dan de tijd die er normaal voor staat.

Nu is dat niet zo erg wanneer het repeterende formulieren betreft. Maar al die eenmaal-per-jaar-formuliertjes..... Moet dat nu echt op deze manier? Afijn, de bovenstaande oude spreuk heeft haar glans nog niet verloren. Dat is ook niet erg. De ontwikkeling op zich is natuurlijk een goede. Het is alleen zo jammer dat wij geplaagd worden met de digitalisering van deze formulieren, terwijl de ontwikkeling daarvan nog op de ontwerptafel ligt.

Van ons krijgt u de Fiscaal Actueel gewoon ouderwets op papier gedrukt. Geniet van communicatie volgens de oude school.

Martijn Hersbach