



voorkomen moet worden dat belastingbetalers teveel belasting betalen.⁸⁸⁹ Het doelmatige beleid van de overheid leidt bijvoorbeeld tot vérgaande automatisering van het proces van belastingheffing en -inning. Gezien de sterke groei van het werk blijkt de belastingdienst niet zonder automatisering te kunnen.⁸⁹⁰ Het nadeel van de automatisering is dat er vooral aandacht is voor het beperken van de kosten die voor de overheid zijn verbonden aan het proces van belastingheffing en -inning.⁸⁹¹ Een ander nadeel is het onpersoonlijke karakter van het afhandelen van werk met behulp van de computer.⁸⁹² Een té grote aandacht voor de effectiviteit van belastingen en het onpersoonlijke karakter van het afhandelen van het werk met behulp van de computer impliceren het risico van te weinig aandacht voor de mens achter de belastingbetaler. Het gaat erom dat er wellicht te weinig aandacht is voor de vraag of de belastingbetaler ook wel in staat is om zijn aandeel in het geautomatiseerde proces van belastingheffing en -inning te leveren. Is hij daar niet toe in staat, dan kan dat leiden tot fouten die zowel te weinig als teveel belastingheffing tot gevolg kunnen hebben.^{893 894}

Het gaat bij een rechtvaardige belastingheffing niet alleen om de formele gelijkheid van belastingbetalers voor de wet, maar ook om de materiële gelijkheid van belastingbetalers die in dezelfde omstandigheden verkeren. Er zou bij de dagelijkse uitvoering van belastingwetten echter vooral aandacht moeten zijn voor de materiële *ongelijkheid* van belastingbetalers, zowel in economisch als persoonlijk opzicht.⁸⁹⁵ Soms blijkt een zekere ondersteuning van belastingbetalers hard nodig.^{896 897} Wordt die ondersteuning niet verleend, dan ontstaat het risico dat de belastingbetaler fouten maakt.⁸⁹⁸

4.2.1 De bijdrage van de belastingdienst

Het gaat onder andere om de cultuur van de belastingdienst en om de houding die de belastingdienst (ambtenaar) tegenover een belastingbetaler inneemt. Reuvers schrijft:

⁸⁸⁹ Beheersverslag Belastingdienst 1993[9]: "De roep om een klantgerichte overheid vindt zijn weerklink in het in toenemende mate doelgericht en klantgericht handelen van de Belastingdienst." (voorwoord)

⁸⁹⁰ J.N. van Lunteren[13, blz. 1596, 1593t/m1595].

⁸⁹¹ Jaarverslag Belastingdienst 1993[6]: "Investeren in grote automatiseringssystemen als BISON en IBS (Inkomstenbelastingstelsel) is nodig om de effectiviteit van ons handelen te kunnen versterken." (blz.3)

⁸⁹² Zie hoofdstuk 4.2.1

⁸⁹³ Zie hoofdstuk 2.5.3.2.

⁸⁹⁴ Zie hoofdstuk 3.7.3.3.

⁸⁹⁵ Zie hoofdstuk 3.8.9.

⁸⁹⁶ Beleidsplan Communicatie en Dienstverlening Belastingdienst 1994-1998[4, blz.6, 10t/m12].

⁸⁹⁷ Beheersverslag van de belastingdienst 1992 [5]: "Niet alle aangiften zijn gelijk van aard wat betreft de fiscale situatie, het (fiscaal) belang en het (fiscale) risico etc.. Een ontwikkelingstraject is in gang gezet waarbij de keuze voor de mate van aandacht- meer gestructureerd dan nu het geval is- afhankelijk wordt van de grootte van de onderneming, het (fiscale) belang en het (fiscale) risico." (blz.45)

⁸⁹⁸ J.N. van Lunteren[55]: "We willen iets overbrengen van efficiency en- hoewel we geen bedrijf zijn, iets van bedrijfsmatigheid. Die klantgerichtheid houdt in: service, dienstbaarheid, korte lijnen, goede bereikbaarheid, snelle reactie. En niet duvelen over kleine zaken bij goedwillende belastingbetalers. Maar tegelijk ook correct en streng optreden naar hen die het met hun verplichtingen niet zo nauw nemen." (blz.8)