



"De cultuur van de belastingadministratie vormt weer een heel ander type factor, waarvan de invloed niet direct in geld meetbaar is, maar die in zijn effecten zeker niet moet worden onderschat." ⁸⁹⁹ Hofstra vermeldt in dit verband: "Essentieel voor een bevredigende belastingheffing is evenwel een redelijk goede verstandhouding tussen beide partijen. Een adequate informatie vanwege de belastingdienst kan daaraan bijdragen. Belangrijker is de houding die de belastingambtenaren tegenover de belastingsschuldigen aannemen zowel in het mondeling overleg als in de schriftelijke communicatie. Een en ander vereist een zakelijke behandeling van de belanghebbende, met een duidelijke motivering van de punten waarop van belanghebbendes opvatting wordt afgeweken etc.." Hofstra wijst er tevens op dat er aandacht moet zijn voor de grieven en tekortkomingen die door de belastingdienst en belastingadviseurs worden gesignaleerd. ^{900 901}

Uit de houding van de belastingambtenaar moet blijken dat hij aandacht heeft voor de wijze waarop de *belastingbetaler* de belastingheffing ervaart, voor diens opvattingen en grieven. De belastingbetaler is in beginsel zelf verantwoordelijk voor een correcte uitvoering van belastingwetten en niet zijn adviseur. Hij zal in beginsel zelf moeten uitzoeken welke interpretatie en toepassing de wetgever voor ogen stond. En dat is niet altijd gemakkelijk. ^{902 903} De belastingdienst (de inspecteur) heeft tot opdracht na te gaan of de belastingbetaler hierbij geen fouten maakt, maar is ook gebonden aan de eisen van rechtvaardigheid en doelmatigheid. ^{904 905} Dat komt tot uitdrukking in de opdracht die de belastingdienst heeft. Hij moet zowel streven naar handhaving van de rechtszekerheid

⁸⁹⁹ M.R. Reuvers[68,blz.23]

⁹⁰⁰ H.J. Hofstra[1,blz.192]

⁹⁰¹ Beleidsplan Communicatie en Dienstverlening Belastingdienst 1994 - 1998[4,blz.10]. Een negatief beeld van de belastingdienst kan een belemmering zijn voor een goede dialoog tussen de belastingdienst en de belastingbetaler.

⁹⁰² Beheersverslag van de Belastingdienst[1993]9: "Een aspect dat nauw verbonden is met kennis van de na te komen verplichtingen, is de complexiteit van die verplichtingen. Onderzoek laat zien dat in sommige gevallen niet onwil van de belastingplichtige, maar eerder diens onvermogen, tot noncompliance leidt. In dit verband lijkt het zinvol om jaarlijks te komen tot een overzicht van de minst begrepen regels (wetten, procedures Belastingdienst), waarna bekeken kan worden op welke wijze het aantal onbedoelde fouten bij de toepassing van deze regels kan worden teruggebracht." (blz.36)

⁹⁰³ H.P.A.M. van Arendonk e.a.[11]: "In de praktijk zal deze aftrekbeperking grote controleproblemen geven en aanleiding zijn tot geschillen. Zo zal bij de bekende kerstpakketten op de nota duidelijk moeten zijn aangegeven dat de waarde van elk pakket niet meer dan f 50,- bedraagt wil de ondernemer de kosten van deze kerstpakketten ten laste van zijn winst kunnen brengen. Voorts zullen de nodige kwalificatieproblemen ontstaan. Moet een dinercheque als een relatiegeschenk worden aangemerkt of als representatie? Het op grond van het verschil tussen de geldende aftrekregimes belangrijke onderscheid tussen representatiekosten, reclamekosten en relatiegeschenken blijkt verre van eenduidig te zijn. De fiscus is van oordeel dat in de meeste gevallen dit onderscheid wel duidelijk zal zijn, maar dat in een aantal randgevallen de rechter zal moeten uitmaken waar de grenzen liggen etc.." (blz.182)

⁹⁰⁴ L.A. de Breeck e.a.[10,blz.149e.v.].

⁹⁰⁵ H.D. van Wijk, W. Konijnenbelt[12]: "Zowel bij de administratieve wetgeving als in de bestuurspraktijk zien we dan ook een sterke aandacht voor de vraag, op welke wijze en met welke middelen gestelde doelen het best kunnen worden bereikt: het best d.w.z. met het grootste resultaat (effectiviteit of doeltreffendheid) en ook tegen de geringste kosten (efficiency of doelmatigheid)." (blz.52)