



en de rechtsgelijkheid als naar een doeltreffende en doelmatige belastingheffing. Hierbij past een zekere dienstverlening aan en respect voor het publiek.<sup>906</sup> In het Beleidsplan Communicatie en Dienstverlening van de Belastingdienst 1994-1998 staat het volgende: "Een essentieel strategisch uitgangspunt en de basis voor de creatieve vertaling daarvan, is de vermenselijking van de communicatie-uitingen. Communicatie moet tweerichtingsverkeer zijn, van "persoon tot persoon", met in plaats van *tot de belastingplichtigen*."<sup>907</sup>

#### 4.2.2 De rechtvaardigheid versus doelmatigheid bij de belastingheffing in de dagelijkse praktijk

Kan de belastingambtenaar wel voldoende aandacht opbrengen voor iedere belastingbetaler? In de hiervoor vermelde opdracht aan de belastingdienst manifesteert zich het conflict van belangen waarvoor de belastingambtenaar staat.<sup>908</sup> Er moet enerzijds aandacht zijn voor de rechtszekerheid en de rechtsgelijkheid die bij belastingen passen, dus voor de belangen van de belastingbetaler.<sup>909</sup> Anderzijds moet erop worden gelet dat de belastingheffing doeltreffend en doelmatig is, dus dat de belangen van vooral de overheid worden behartigd.<sup>910</sup> Dat belang impliceert dat de "opbrengst" van het "bedrijf", dat de belastingheffing voorstelt, wordt geoptimaliseerd. Daarvoor is noodzakelijk dat het proces van belastingheffing snel en doeltreffend verloopt.<sup>911</sup> <sup>912</sup> Het zoeken naar een rechtvaardig, fiscaal antwoord voor de feiten uit de maatschappelijke realiteit vergt echter soms heel wat tijd, zodat het niet altijd mogelijk is om snel te werken.<sup>913</sup> Er is bovendien sprake van een steeds verder gaande differentiëring in de belastingwetgeving. Dat leidt tot overbelasting van de belastingambtenaar.<sup>914</sup> Overbelasting van de belastingambtenaar maar ook de vrees bedrogen te worden, beïnvloeden de wijze waarop deze ambtenaar zijn taak uitoefent. Beide brengen hem wellicht ertoe om onvoldoende aandacht te schenken aan de belangen van de individuele

<sup>906</sup> Beheersverslag van de Belastingdienst 1993[9]: "De Belastingdienst voert de wetgeving die hem is opgedragen zo doeltreffend en doelmatig mogelijk uit en streeft in zijn handelen naar handhaving van rechtszekerheid en rechtsgelijkheid. Dienstverlening aan en respect voor het publiek zijn aan het handelen onlosmakelijk verbonden." (blz.3)

<sup>907</sup> Beleidsplan Communicatie en Dienstverlening Belastingdienst 1994 - 1998[4, blz.25].

<sup>908</sup> Zie hoofdstuk 3.

<sup>909</sup> Jaarverslag Belastingdienst 1993[6]: "De toepassing van de wet- en regelgeving betekent, dat zo veel mogelijk recht wordt gedaan aan het individu." (blz.31)

<sup>910</sup> R.H. Happe[14]: "Een tweede voorbeeld is de afweging tussen het bestuurlijke gelijkheidsbeginsel enerzijds en de doelmatighedsruimte, die de fiscus voor een efficiënt en effectief functioneren nodig heeft, etc. Het gaat daarbij, zoals gezegd, om de ruimte die de fiscus nodig heeft om een doelmatig beleid te voeren. Het is immers evenzeer een legitieme eis in het licht van haar principiële verantwoordingsplicht dat zij doelmatig optreedt etc.." (blz.19).

<sup>911</sup> Zie hoofdstuk 2.

<sup>912</sup> Jaarverslag Belastingdienst 1993[6, blz.3].

<sup>913</sup> Jaarverslag Belastingdienst 1993[6]: "Fiscale situaties lijken soms niet op elkaar. Het vaststellen of sprake is van een gelijke situatie, is daardoor soms moeilijk." (blz.30)

<sup>914</sup> Beheersverslag Belastingdienst 1994[70]: "De frequentie van fiscale wetwijzingen neemt toe, mede als gevolg van het feit dat het fiscaal instrumentarium in toenemende mate wordt ingezet voor de sturing van de economische ontwikkelingen zoals Nederland Vestigingsland en Nederland Distributieland. Dit stelt hoge eisen aan de professionaliteit van de uitvoeringsinstantie die flexibel en actueel moet opereren." (blz.3)