



- de serviceverlening vanuit de belastingdienst zou een goede hulpmeter kunnen bieden.
- de hulpverlening door de inspecties is de laatste jaren verbeterd.

Langereis stelt dat de hulp door de belastingdienst aan de belastingbetaler niet dient op te houden bij het invullen van de aangifte, maar tevens noodzakelijk kan zijn in geval van een geschil.⁹³⁵ Er wordt ook hulp verleend door de belastingdienst. De belastingdienst vermeldt in zijn jaarverslag 1993 dat in vele gevallen bijstand werd verleend bij het invullen van aangiften en dat het aantal telefonische verzoeken om informatie is toegenomen.^{936 937} Met deze hulpverlening voorziet de belastingdienst duidelijk in een behoefte. Een van de geënqueteerde belastingambtenaren merkt op:

- Als tijdelijke medewerker van de belastingtelefoon heb ik de nodige ervaring opgedaan in het contact met belastingplichtigen. Er is duidelijk behoefte aan dit gratis 06-nummer. De vraag naar inlichtingen is zeer groot, vooral tijdens de jaarlijkse HUBA-campagne. Ondanks de Oort-wetgeving, die een vereenvoudiging heette, blijken er nog genoeg vragen te rijzen bij de jaarlijkse invulling van het formulier. De gemiddelde gespreksduur bij de belastingtelefoon (plus minus 1 minuut) geeft aan dat de problemen van de belastingplichtige meestal van eenvoudige aard zijn. Mijs' inziens is de belastingtelefoon voor de klant het alternatief voor het nazoeken van allerlei inlichtingen uit de diverse brochures. Klanten zijn over het algemeen vriendelijk en hebben begrip voor de soms lange wachttijden tijdens de piek. Er is sprake van een duidelijke vervulling van een behoefte, een gat in de markt. Er is persoonlijk contact, evenwel telefonisch, doch beter dan alleen schriftelijk.

Er is echter een risico verbonden aan de hulpverlening door de belastingdienst. Het gaat om het risico dat de belastingdienst niet altijd onafhankelijk en onpartijdig kan zijn, mede omdat hij ook het belang van de overheid moet dienen. Stevens vermeldt dat de rechtshulpverlening aan belastingbetalers in beginsel moet worden ondergebracht bij een onafhankelijke instantie. Rechtshulpverlening door de belastingdienst acht hij principieel onjuist.⁹³⁸

4.3.1.3 De noodzaak van een zekere dienst- en hulpverlening aan belastingbetalers

In dit boek wordt de nadruk gelegd op de noodzaak van een zekere dienst- en hulpverlening aan belastingbetalers door de belastingdienst.⁹³⁹ Niet alleen omdat het legaliteitsbeginsel faalt in het ordenen en rechtvaardigen van de bestuurswerkelijkheid

⁹³⁵ Ch.J. Langereis[19, blz. 176, 363, 364] spreekt van "dienstverlening" door de belastingdienst. Het bezwaar van deze dienstverlening ziet hij erin, dat twijfelachtig is of de belangen van de hulpzoekende daardoor onbaatzuchtig kunnen worden gediend. Zo ziet Langereis problemen ontstaan, indien sprake is van concrete geschillen tussen de belastingdienst en de belastingbetaler. In hoeverre kan dan nog sprake zijn van een onafhankelijke en objectieve "hulpverlening" respectievelijk "dienstverlening" aan de belastingbetaler?

⁹³⁶ Ch. P. A. Geppaart[16]: "The subject of this study is the legal protection of the taxpayer in the Netherlands, as shaped by the legislation, jurisprudence and administrative practise." (blz. 126)

⁹³⁷ Jaarverslag Belastingdienst 1993[6]: "In 1993 werden ongeveer 140 duizend mensen geholpen bij het invullen van hun aangiftebiljet. Dat is 3% van het aantal particulieren etc.; het aantal verzoeken om informatie bij de Belastingtelefoon is in 1993 gestegen met 36%." (blz. 47).

⁹³⁸ L. G. M. Stevens[61, blz. 525].

⁹³⁹ Beheersverslag Belastingdienst 1994[70]: "Hoewel belastingplichtigen geen "klanten" zijn in de normale betekenis van het woord hanteert de Belastingdienst die term toch om aan te geven dat de wijze waarop belastingplichtigen tegemoet worden getreden dienstverlenende elementen bevat." (blz. 5)