



belangrijk ter voorkoming van frustraties. Een belastingadviseur merkt bijvoorbeeld op:

- vaak is sprake van gevoelens van frustratie. Het eigen rechtvaardigheidsgevoel is in conflict met de fiscale realiteit.

Via de dialoog wordt ook duidelijk waarom er bij het vervullen van fiscale en administratieve verplichtingen wel eens fouten worden gemaakt. Soms is sprake van een onopzettelijke fout. Zo maken niet alle boekhoudkundige fouten van een boekhouding een ondeugdelijke boekhouding. Zij wijzen ook niet altijd op fraude. Soms is een belastingbetaler gewoon niet in staat om zelf een perfecte boekhouding op te zetten of anderen daarvoor in te schakelen. Daar moet rekening mee worden gehouden. Zo merken Kamerling en Dekker op: "Natuurlijk is geen enkele boekhouding feilloos. Het voorkomen van geringe niet gebruikelijke fouten maakt een administratie nog niet ondeugdelijk, laat staan verregaand ondeugdelijk".¹³⁰² Ook de belastingrechter is van mening dat er een zekere evenredigheid moet zijn tussen de nalatigheid van een ondernemer en de gevolgen daarvan.^{1303 1304}

Via de dialoog met de belastingbetalers kan tenslotte naar voren komen op welke wijze belastingbetalers ondersteund kunnen worden.¹³⁰⁵ Er kan een dialoog ontstaan met belastingbetalers over de gewenste openheid, billijkheid en hulp(verlening).^{1306 1307}

4.8.1 Het belang van samenwerking en overleg

Voor het welslagen van de dialoog tussen de belastingdienst en de belastingbetaler zouden we moeten afkomen van de eeuwenoude en diepgewortelde traditie van afweer en wantrouwen die de relatie tussen de overheid en de burger op fiscaal terrein kenmerkt.¹³⁰⁸ Er zou meer aandacht moeten worden besteed aan het verwezenlijken van een behoorlijke relatie tussen de belastingdienst en de belastingbetaler; dat is een relatie waarin ruimte is voor overleg en samenwerking op het terrein van het uitvoeren van belastingwetten. Ondanks de soms tegengestelde belangen kan er sprake zijn van een dergelijke relatie. Vroegtijdige samenwerking en overleg kunnen voorkomen dat er problemen ontstaan, die voor de belastingbetaler ongewenste consequenties hebben. Er moet dus worden gestreefd naar een preventief beleid dat problemen en geschillen voorkomt, mede omdat geschillen de wederzijdse tegenstellingen verscherpen en het wantrouwen vergroten. De sfeer rondom de belastingheffing dient gedepolariseerd te worden.

¹³⁰² R. Kamerling, P. Dekker[45, blz. 144, 146, 147].

¹³⁰³ R. Kamerling, P. Dekker[45, blz. 157].

¹³⁰⁴ Zie HR 12 april 1995, nr. 30164. Onvoldoende gemotiveerd oordeel van het hof dat de boekhouding van belanghebbende als grondslag voor de bepaling van zijn winst moet worden verworpen.

¹³⁰⁵ J.N. van Lunteren[55]: "Verder willen wij een belastingdienst op menselijke maat." (blz. 8)

¹³⁰⁶ Beleidsplan Communicatie en Dienstverlening Belastingdienst 1994-1998[4, blz. 12, 13, 23].

¹³⁰⁷ Zie de resultaten van het empirisch onderzoek.

¹³⁰⁸ A.L.J. Grotenhuis[3]: "Misschien verklaart dat enigszins Verburgs kritische opstelling tegenover de politiek, die immers maar al te vaak drijft op het aanscherpen van de tegenstellingen." (blz. 7)