



#### 4.8.6.1 De toekomstige ondernemer

De belastingdienst zou er een gewoonte van kunnen maken om persoonlijk contact op te nemen met burgers die voor het eerst te maken krijgen met de verplichtingen uit hoofde van de aangiftebelastingen, zoals startende ondernemers. Hij kan hen dan informeren over hetgeen er uit fiscaal oogpunt wordt verwacht van een ondernemer en wijzen op de problemen die zich zoal bij het proces van belastingheffing voordoen. Een van die verwachtingen is dat het indienen van een aangifte tijdig dient te geschieden, daar er anders een naheffingsaanslag (met boete) wordt opgelegd. Het is niet zo dat een ondernemer de verschijnselen "naheffingsaanslag" en "boete" kent. Vaak komt hij er pas in de praktijk achter wat daaronder wordt verstaan. Anderzijds kan de belastingdienst nagaan of een startende ondernemer ook wel begrijpt wat er uit fiscaal oogpunt van hem wordt verwacht, zoals het bijhouden van een perfecte boekhouding, en of hij daarbij ook wel de juiste begeleiding heeft. Zonodig kan het bezoek aan een belastingbetaler worden herhaald met de bedoeling na te gaan of alle fiscale en administratieve verplichtingen juist en tijdig worden vervuld. Dat voorkomt op langere termijn problemen voor de belastingbetaler én de belastingdienst.

Een voordeel van het bezoeken van toekomstige ondernemers is dat de belastingdienst inzicht krijgt in de mens achter de ondernemer en zijn bedoelingen bij een onderneming. Dat inzicht kan de goedwillende, maar ondeskundige belastingbetaler ten goede komen. Dat inzicht kan echter tevens helpen voorkomen dat kwaadwillende belastingbetalers een kans krijgen, waarvan goedwillende belastingbetalers de dupe worden. Ook de goedwillende belastingbetaler krijgt immers te maken met de maatregelen die de overheid moet nemen tegen kwaadwillende belastingbetalers.

#### 4.8.6.2 Een open, billijke en hulpvaardige houding van belastingambtenaren

Een goed verlopen bezoek aan belastingbetalers kan helpen om het imago van de belastingdienst te verbeteren.<sup>1322</sup> Bij dit bezoek zou sprake moeten zijn van openheid, billijkheid en hulpvaardigheid van de zijde van de belastingambtenaar. Dat mag van de belastingambtenaar worden verwacht, gelet op de grote verscheidenheid aan belastingbetalers en aan fiscale problematiek, maar ook omdat het legaliteitsbeginsel in het ordenen en rechtvaardigen van de bestuurswerkelijkheid faalt.<sup>1323</sup> Voor de verscheidenheid aan burgers en fiscale problematiek heeft de wet immers niet altijd een duidelijk antwoord.<sup>1324</sup> Stout schrijft bijvoorbeeld: "In de gedifferentieerde en gehorizontalseerde samenleving bestaat een grote diversiteit in rechtsbehoeften. Modern

<sup>1322</sup> Beleidsplan Communicatie en Dienstverlening Belastingdienst 1994-1998[4]: "De externe beeldvorming van de Belastingdienst wordt sterk bepaald door het laatste (persoonlijke) contact tussen medewerkers en belastingplichtigen etc..Elke medewerker van de Belastingdienst draagt immers bij of doet af aan het imago van de dienst." (blz.19,20)

<sup>1323</sup> H. Stout[2, blz.242].

<sup>1324</sup> H. Stout[4]: "De techniek van de algemene en abstract geformuleerde regels, die van toepassing zijn op identieke gevallen en op basis waarvan de overheid eenzijdig gezag uitoefent, is verdrongen door juridische technieken waarbij de overheid met de burger overlegt en met hem tot overeenstemming komt." (blz.242)