



bestuur probeert op deze verscheidenheid, variëteit, pluforniteit en gelijkwaardigheid in te spelen.¹³²⁵

Een open, billijke en hulpvaardige beroepshouding van de belastingambtenaar past tenslotte ook binnen het beleid van de belastingdienst, want de belastingdienst streeft naar een dialoog met belastingbetalers, naar een belastingheffing naar menselijke dimensies en naar een belastingheffing waarin ruimte is voor maatwerk en invoelingsvermogen. Of, anders gezegd: naar het zichtbaar maken dat de belastingdienst een toegankelijk, mensgerichte organisatie is, een bedrijf met een "gezicht" en met op mensen toegesneden regels en procedures.^{1326 1327 1328} In het Beleidsplan Communicatie en Dienstverlening Belastingdienst 1994-1998 staat bijvoorbeeld: "In de richting van de doelgroep particulieren wordt de nadruk gelegd op openheid, billijkheid ("fair-play") en hulpvaardigheid etc. Voor (grote)ondernemingen zijn belastingen een belangrijke factor voor hun (internationale) concurrentiepositie."¹³²⁹

4.8.7 Het contact met maatschappelijke organisaties

De belastingdienst zou ook contact moeten onderhouden met maatschappelijke organisaties die op geheel andere wijze te maken krijgen met belastingbetalers, zoals met ondernemers, zieken, bejaarden etc. De Kamers van Koophandel bijvoorbeeld begeleiden ondernemers bij het opstarten van een bedrijf, maar ook als er tijdens de bedrijfsuitoefening problemen ontstaan. Die problemen kunnen van allerlei aard zijn, zoals van financiële of fiscale aard. Door hun ervaring op dit terrein kunnen de Kamers van Koophandel ideeën aanreiken die financiële en fiscale problemen helpen te voorkómen, maar die ook meer inzicht verstrekken in de oorzaken van dergelijke problemen. Anderzijds doen ook de Gemeentelijke Sociale Diensten en de Nationale Ombudsman specifieke ervaring op met belastingbetalers. De Gemeentelijke Sociale Diensten hebben bijvoorbeeld met dat deel van de Nederlandse samenleving te maken dat slechts een laag inkomen heeft. Deze diensten worden geconfronteerd met de ingewikkelde wetgeving op het terrein van de bijstandsverlening én die op fiscaal terrein. De bijstandsverlening aan de financieel minder draagkrachtige burger brengt soms de noodzaak mee van verzoeken om kwijtschelding of uitstel van betaling van belasting. De ervaring met de oorzaken van dergelijke verzoeken kan leiden tot maatregelen die die verzoeken wellicht voorkómen. Aldus krijgt de belastingdienst door de dialoog met

¹³²⁵ H. Stout[4, blz. 24].

¹³²⁶ Beleidsplan Communicatie en Dienstverlening Belastingdienst 1994-1998[4, blz. 24].

¹³²⁷ Beleidsplan Communicatie en Dienstverlening Belastingdienst 1994-1998[4]:

"De Belastingdienst kan weinig of niets veranderen aan de beladenheid van het fenomeen belastingen, maar doet er al het mogelijke aan om het zo gemakkelijk mogelijk te laten verlopen etc.." (blz. 25)

¹³²⁸ Beleidsplan Communicatie en Dienstverlening Belastingdienst 1994-1998[4, blz. 24].

Hier wordt een weergave vermeld van "zwart-wit" termen, zoals bureaucratisch tegenover dienstverlenend; snelheid eisend tegenover tijd nemend/rovend; één wet tegenover diversiteit in uitvoering/overleg en opleggend tegenover appellerend aan vrijwilligheid.

¹³²⁹ Beleidsplan Communicatie en Dienstverlening Belastingdienst 1994-1998[4, blz. 23]. De dienst streeft naar verbetering van de communicatie met de belastingbetaler en is zich ervan bewust dat er een discrepantie bestaat tussen de gewenste en de feitelijke verhouding met belastingbetalers.